



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en las empresas  
consultoras del distrito de los Olivos, 2018”

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

**AUTOR:**

Omar José Iquiapaza Coaguila

**ASESOR:**

Dr. Mariano Mucha Paitán

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Omar José Iquiapaza Coaguila cuyo título es: "Balanced Scorecard y Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos , 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....<sup>18</sup> (número) .....<sup>Diciembre</sup> (letras).

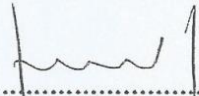
Lugar y fecha : Los Olivos , 11 de Diciembre del 2018



.....

**PRESIDENTE**

Dr. Walter G. Zúñiga Fretel



.....

**SECRETARIO**



.....

**VOCAL**

Ms. Ysabel Valverde Flores

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	/Directorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	-------------------------------

### Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres por su apoyo incondicional y constante en mi realización como profesional.

## Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por la bendición y fortaleza que siempre me brinda, a mis padres por el apoyo constante y a mi asesor Dr. Mariano Mucha Paitán, por la dedicación prestada para la culminación de mi carrera.

### Declaratoria de Autenticidad

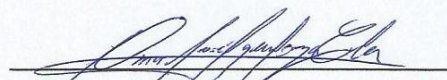
Yo, Omar José Iquiapaza Coaguila, estudiante de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 70032240, con la tesis titulada: "Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de Diciembre del 2018.

  
Iquiapaza Coaguila, Omar José  
DNI: 7003224

## Presentación

Señores miembros del jurado, dando el cumplimiento a lo dispuesto por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo de la Ciudad de Lima, me es grato dirigirme ante ustedes para someter bajo criterio y consideración el presente informe de investigación titulado: “Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018”.

Los resultados de esta tesis, proporcionará información consistente para las empresas del rubro de servicios profesionales contables. Comprenderá que contar con un buen manejo de control de sus gestiones es de suma relevancia mediante las cuatro perspectivas: financiera, procesos internos, clientes y aprendizaje continuo, en donde resultara fundamental para poder determinar con mayor precisión las oportunas estrategias ante las presentes contingencias en el transcurso.

El autor

## Resumen

La investigación titulada “Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018”, se realizó con el objetivo de Analizar y comprobar de qué manera el Balanced Scorecard tiene o guarda relación con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos , 2018.

Se consideró una muestra probabilística de 30 personas del área contable a las cuales realizaremos la encuesta. Para comprobar las hipótesis utilizo la prueba del cual permite determinar el “p valor”, próximamente aplicar el rho de Spearman permitirá determinar la correlación existente entre las variables.

Asimismo, las magnitudes resultantes del coeficiente de correlación poseen y se traducen un significado determinado. Se obtuvo que el Balanced Scorecard guarda relación significativa con la sostenibilidad empresarial, luego de identificar que la integración de procesos en la gestión de una empresa consultora es de suma relevancia puesto que reduce significativamente las posibles contingencias que puedan aparecer en el ejercicio de la profesión. Estas integraciones sumado a las perspectivas hacen posible el reducir más de un riesgo, buscando adaptarse ante las necesidades imperantes vigentes y ante una normativa tan cambiante además de un ente supervisor ciertamente rígido.

Palabras clave: Balanced Scorecard, perspectivas empresariales, Sostenibilidad Empresarial, sistemas económicos.



## Abstract

The research entitled "Balanced Scorecard and Business Sustainability in the Consulting Firms of the District of Los Olivos, 2018", was carried out with the objective of analyzing and verifying how the Balanced Scorecard has or is related to business sustainability in consulting companies of the district of Los Olivos, 2018.

A probabilistic sample of 30 people from the accounting area to which we will conduct the survey was considered. To test the hypotheses, I use the test from which the "p value" can be determined, soon applying the Spearman rho will allow to determine the existing correlation between the variables.

Likewise, the resulting magnitudes of the correlation coefficient possess and translate a given meaning. It was obtained that the Balanced Scorecard has a significant relationship with business sustainability, after identifying that the integration of processes in the management of a consulting company is extremely important since it significantly reduces the possible contingencies that may appear in the exercise of the profession. These integrations added to the perspectives make it possible to reduce more than one risk, seeking to adapt to prevailing needs in force and to such a changing regulation as well as a supervisory body that is certainly rigid.

Keywords: Balanced Scorecard, business perspectives, Business Sustainability, economic systems.



# INDICE

PÁGINA DEL JURADO /ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
RESUMEN.....	VII
INDICE .....	IX
CAPÍTULO I .....	10
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	11
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	13
1.2.1 ANTECEDENTES DE LA VARIABLE 1: BALANCED SCORECARD.....	13
1.2.2 ANTECEDENTES DE LA VARIABLE 2: SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.....	16
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	19
1.3.1. DEFINICIÓN DE BALANCED SCORECARD.....	19
1.3.1.1 Integración de procesos.....	21
1.3.1.2 Medición de cada fase .....	28
1.3.2 SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL .....	30
1.3.2.1 Desarrollo Económico.....	30
1.3.2.2 Sistemas Económicos.....	33
1.3.3 MARCO CONCEPTUAL.....	40
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	44
1.4.1 PROBLEMA GENERAL .....	44
1.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	44
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	44
1.5.1 PERTINENCIA.....	44
1.5.2 RELEVANCIA SOCIAL.....	45
1.5.3 IMPLICACIONES PRÁCTICAS.....	45
1.5.4 VALOR TEÓRICO .....	45
1.5.5 VIABILIDAD .....	45
1.5.6 UTILIDAD METODOLOGICA.....	46
1.6 HIPÓTESIS .....	46
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	46
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	46
1.7. OBJETIVOS .....	47
1.7.1 OBJETIVO GENERAL.....	47
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	47

CAPÍTULO II.....	48
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	49
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	50
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	53
2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	55
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	55
CAPITULO III.....	56
3.1. ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO.....	57
3.2. RESULTADOS ESTADISTICOS DE FRECUENCIA.....	59
3.3 PRUEBA DE NORMALIDAD.....	75
3.4. VALIDACIÓN DE HIPOTESIS.....	76
3.3.1.1. HIPOTESIS GENERAL .....	77
3.3.1.2. HIPOTESIS ESPECIFICA 1 .....	78
3.3.1.3. HIPOTESIS ESPECIFICA 2 .....	79
3.3.1.4 HIPOTESIS ESPECIFICA 3 .....	80
CAPITULO IV DISCUSIONES.....	82
CAPITULO V CONCLUSIONES.....	86
CAPITULO VI RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS.....	93
ANEXOS.....	98
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	99
ANEXO 2 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....	100
ANEXO 3 BASE DE DATOS.....	102
ANEXO 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE POBLACIÓN.....	104
ANEXO 5 DOCUMENTO DE VALIDEZ , JUICIO DE EXPERTOS.....	106
ANEXO 6 ACTA DE APROBACIÓN.....	112
ANEXO 7 REPORTE DEL TURNITIN.....	113
ANEXO 8 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION ELECTRONICA DE LA TESIS .....	114
ANEXO 9 AUTORIZACIÓN DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	115

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	ESQUEMA DEL BALANCED SCORECARD.....	21
Figura 2	ESQUEMA DE LA SUNAT.....	36
Figura 3	ESCALA DE LIKERT.....	53

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	54
Tabla 2	RESUMEN DE PROCESAMIENTO, ALPHA DE CRONBACH.....	57
Tabla 3	ESTADISTICAS DE FIABILIDAD GENERAL .....	57
Tabla 4	ESTADISTICA DE FIABILIDAD BALANCED SCORECARD.....	58
Tabla 5	ESTADISTICA DE FIABILIDAD SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL..	58
Tabla 6	ITEM 1.....	59
Tabla 7	ITEM 2.....	60
Tabla 8	ITEM 3 .....	61
Tabla 9	ITEM 4.....	62
Tabla 10	ITEM 5.....	63
Tabla 11	ITEM 6.....	64
Tabla 12	ITEM 7.....	65
Tabla 13	ITEM 8 .....	66
Tabla 14	ITEM 9.....	67
Tabla 15	ITEM 10.....	68
Tabla 16	ITEM 11.....	69
Tabla 17	ITEM 12.....	70
Tabla 18	ITEM 13.....	71

Tabla 19 ITEM 14.....	72
Tabla 20 ITEM 15.....	73
Tabla 21 ITEM 16.....	74
Tabla 22 PRUEBA DE NORMALIDAD .....	76
Tabla 23 SIGNIFICADO DE LA MAGNITUD DE CORRELACIÓN.....	76
Tabla 24 CORRELACIÓN DE SPEARMAN HIPOTESIS GENERAL.....	77
Tabla 25 CORRELACIÓN DE SPEARMAN HIPOTESIS ESP. 1.....	78
Tabla 26 CORRELACIÓN DE SPEARMAN HIPOTESIS ESP. 2 .....	79
Tabla 27 CORRELACIÓN DE SPEARMAN HIPOTESIS ESP. 3 .....	80

CAPÍTULO I  
INTRODUCCIÓN

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En la actualidad las empresas consultoras contables o firmas están presentes en diferentes países. Pero debido a los efectos de la crisis económica Europea aun latente han generado que estas tengan recortes de sus ingresos a corto plazo por la pérdida consecuente de clientes, el alto índice de desempleo masivo, pérdida de poder adquisitivo y sobre todo la inflación.

Por lo general si bien el Balanced Scorecard es más aplicado para empresas corporativas puesto que sus movimientos son muy fuertes monetariamente pero esta herramienta puede ser adaptada en organizaciones de menor tamaño como en el caso de las MYPES como ejemplo y dentro de estas las empresas orientadas a la consultoría mejorando la eficiencia, eficacia, rentabilidad, desarrollo sostenido controlando así los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad.

Perú recientemente vive una era de crisis e inestabilidad por la falta de inversión pública y privada, desastres naturales, evasión de impuestos, falta de mega proyectos, emigración, recesión laboral y todo sumando y reflejado al PBI que se evidencia con márgenes muy por debajo al esperado. Es pertinente afrontar esta situación ante un mercado altamente competitivo y adaptarse a los cambios, donde se requiere brindar servicios de mayor control a organizaciones que carecen de mecanismos de autocorrección y que por lo general tienden a quebrar al no retener su poder de permanencia. Es imperante aplicar métodos y herramientas de gestión contable que facilite y apoye a la empresa en sus actividades de carácter económico y de gestión.

Las entidades de manera consecuente sufren de impactos negativos y hay una necesidad de disponer de una herramienta trayendo consigo una mejora sustancial a la organización generando así una mejora proporcional a la organización ante futuras contingencias.

Debido a los procesos de fiscalización en el distrito de los Olivos se exige que las empresas del sector tengan una gestión más ordenada, idónea, ágil y oportuna, más aún cuando las operaciones en general se determinan mensualmente ante los riesgos de las sanciones en el marco legal y ante la presión tributaria. Velando que se cumpla con las normas vigentes y poder gestionar de manera responsable las actividades económicas de los negocios pues se evidencia el carente trabajo de gestión contable puesto que se realiza de manera manual y computarizada es decir mixta lo cual no es pertinente puesto que a estas alturas debería ser un trabajo automatizado , generando contingencias , además al no tener documentación ordenada e idónea para los procesos imperantes reclamados por el ente recaudador , los clientes por su parte al no pagar según a la fecha y fraccionar tales deudas generando problemas futuros , es un hecho que no se aplica el uso del Balanced Scorecard para neutralizar tales inconvenientes.

El presente trabajo tiene por finalidad la examinación y explicación de la relevancia del Balanced Scorecard como una buena herramienta ante tal problemática mediante las cuatro perspectivas: perspectiva Financiera, perspectiva del cliente, perspectiva interna del negocio y perspectiva de innovación y aprendizaje y como se interrelacionan con la sostenibilidad empresarial para cumplir las actividades de las consultoras en términos gestionales.



## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 Antecedentes nacionales del Balanced Scorecard

Melendrez, J. y Juan de Dios, J. (2013), en su tesis titulada: *El Balanced Scorecard una estrategia para generar información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura*. Tesis para la obtención del título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Expresa: demostrar el objetivo principal fue: que el BSC es una herramienta estratégica que influye en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura. La investigación es de tipo aplicada ya que se encuentra en concordancia con su propósito, la naturaleza de los problemas y objetivos formulados, asimismo, tiene un nivel “descriptivo”, pasando a un nivel “explicativo”, y finalmente será “correlacional”, complementándose con la herramientas estadísticas, para su análisis, síntesis, deductivo, inductivo entre otros. Se tiene un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental y transversal.

Llegamos a las siguientes conclusiones: (1) Si aplicáramos el BSC como herramienta estratégica entonces esta influiría en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura; (2) Si aplicáramos el BSC como sistema de medición entonces este influiría en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”; (3) Si motiváramos a los responsables de las empresas a implementar el BSC como herramienta estratégica entonces este influiría en la generación de la información contable integral para la toma de decisiones acertadas en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”; (4) Si involucráramos la participación del Contador Público en la aplicación del BSC como herramienta estratégica este influiría en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”; y (5) de los 315 encuestados, el 19.37% son dueño del negocio, siendo 4 los Contadores

Públicos, generando el 81.90% información contable en forma manual, con el 91.43% señala que hay menos de 5% de errores, el 95.24% tienen una apreciación útil de la información contable, y el 80.96% consideran que el Sistema de Información Contable constituye una herramienta para la toma de decisiones. Asimismo, solo el 1.59% utiliza al BSC en sus actividades de control estratégico, considerando que solo el 48.25% está convencidos que influyen en una gestión integral. (pp.8-10)

Mamani, J. (2014), en sus tesis titulada: *El Balanced Scorecard, una herramienta de las relaciones interpersonales y su efecto en los resultados financieros de la empresa Obras S.A.C. de la Provincia de Ilo, Año 2013*. Tesis para optar el título de Contador Público de la Universidad José Carlos Mariátegui.

Expresa: La investigación de tipo descriptivo correlacional y tuvo como objetivo general determinar cuál es la correlación que hay entre la satisfacción del personal, la satisfacción de clientes y la pertinencia de procesos internos, con la rentabilidad de la empresa Obras S.A.C.. Con este fin se aplicó una encuesta de Relación Interpersonal al personal de la empresa y una entrevista a los encargados de cada área. De los resultados obtenidos, se visualiza la existencia de la correlación entre la satisfacción del personal, de los clientes y la pertinencia de los procesos internos, tenga como consecuencia que los resultados financieros no estén acorde a las metas trazadas.

La principal conclusión comprobó que existe correlación entre las variables, es decir, que las relaciones interpersonales tiene efecto en los resultados financieros de la empresa Obras S.A.C., que a su vez fue medido con la aplicación del Balanced Scorecard, donde se concluyó que las Relaciones Interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban significativamente con los resultados financieros de la empresa Obras S.A.C. (p.5)

### 1.2.2. Antecedente internacional del Balanced Scorecard

Rodríguez, R. (2016), en su tesis titulada: *Propuesta de aplicación del Balanced Scorecard, a la Universidad Pública de Cabo Verde*. Tesis para obtener el título de Master de investigación en Contabilidad y Gestión de la Universidad de Valladolid.

Expresa: Por todo lo mencionado anteriormente, se considera importante desarrollar un trabajo de investigación, cuyo objetivo principal es desenvolver un Balanced Scorecard para la Universidad Pública de Cabo Verde, intentando demostrar que puede funcionar como una herramienta de clarificación, comunicación y de gestión estratégica. El desarrollo del BSC para la Universidad de Cabo Verde, permitió crear una nueva herramienta que puede servir para cambiar la cultura organizacional. Al diseñar esta herramienta, fue posible introducir conceptos fundamentales para la gestión como son los siguientes:

-Los Alumnos, la sociedad, las empresas y el Estado, son los principales beneficiarios de la labor Universitaria. Por lo tanto, ellos son sus clientes, de ahí la preocupación en definir toda su política de gestión en función de sus anhelos con el fin de satisfacerlos.

-Será fundamental para la sostenibilidad de la Universidad la interacción y cooperación con entidades públicas y privadas que promueven proyectos de investigación y extensión, con el objetivo de obtener nuevas fuentes de ingresos.

-La mejora de los procesos internos y la formación de recursos humanos serán crucial para la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos y consecuentemente en el cumplimiento de la misión.

La estructura de la Universidad de Cabo Verde surgió de la fusión de varias instituciones públicas, y por ello se hace todavía más necesaria la creación de una cultura organizacional con el fin de consolidar los procesos y la forma de trabajar entre las distintas unidades dentro de ella.

Esto significa que la entidad en su totalidad debe involucrarse en la planificación estratégica: comprometiendo todos sus niveles, recursos, potencialidades y

habilidades, para lograr el efecto sinérgico de integración de todos estos aspectos.(pp 4-50).

### 1.2.3 Antecedentes internacionales de Sostenibilidad Empresarial

Heredia, V. y Jiménez, F. (2014), en su tesis titulada: Propuesta para mejorar la sostenibilidad financiera de la empresa “Sismode CIA Ltda” ubicada en la Ciudad de Quito. Tesis previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas de la Universidad Central de Ecuador.

Expresa : El desarrollo del presente trabajo de investigación en la empresa SISMODE CIA LTDA ubicada en la ciudad de Quito permitirá, concientizar en los directivos de la empresa, que la sostenibilidad financiera, solo se logre mediante una gran competitividad, apoyado con una buena planificación financiera que disminuirá la incertidumbre y los sobre saltos evitando que como muchas empresas lleguen a cerrar o liquidarse y que por lo contrario la empresa llegue a mantener un nivel de confiabilidad y estabilidad tanto económica como financiera, en el tiempo. Estos escenarios se presentaran mediante el uso de diferentes técnicas, procesos y herramientas, que posibiliten realizar los ajustes necesarios en el camino y que permitan a la organización contar con una relativa seguridad en los manejos presupuestario y poder competir en el mercado de mejor manera, ajustándose a las necesidades del mismo y que estos reportes ofrezcan información real, precisa para la toma de decisiones por parte de la Gerencia. Para lograr una administración efectiva es necesario establecer políticas; que deben ser formuladas conjuntamente por las áreas: financieras, de crédito y cobranzas y mercadeo; y estas a su vez generen confianza y relativa seguridad, en ciertos mercados de ventas y de producción. Estas políticas consistirán principalmente en la fijación de parámetros para el monitoreo de los mercados, su comportamiento, su crecimiento, productos ofertados, competencia, etc.; de manera que podamos cuantificar requerimientos de inversión, fijar políticas de ventas, cobros, flujos de efectivo, etc.

El objetivo general es mejorar la sostenibilidad financiera (eficiencia y eficacia) de la empresa "Sismode cía. Ltda, en lo que respecta al desarrollo de la investigación, el método de estudio que se aplicara es el método Inductivo-deductivo, el cual permitirá conocer de manera general el desarrollo de este tipo de organizaciones.

Concluyendo que La empresa debe separar y definir gestiones, tanto para las empresas sucursales, como para las empresas relacionadas. No debe confundir el mercado, vendiendo equipos y también alquilándolos; debe decidir y clarificar lo suficiente su gestión, de manera que el mercado y los clientes, sepan y confíen en las actividades en el cumplimiento de las actividades de la empresa. (pp.1-130)

#### 1.2.4 Antecedentes nacionales de Sostenibilidad Empresarial

Prado, J. (2015), en su tesis titulada: *La Auditoría Integral y su influencia en el desarrollo sostenible a nivel de las empresas del sector pesquero en el Perú*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas de la Universidad San Martín de Porres.

Expresa : En la tesis, se planteó como objetivo, determinar si la auditoría integral influye en el Desarrollo Sostenible de las empresas del Sector Pesquero en el Perú, determinándose como resultado del trabajo de campo, que las revisiones de Estados Financieros; evaluación del cumplimiento de las reglas y estipulaciones acordadas; realización de exámenes orientados a fortalecer el Control Interno; evaluaciones para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia; exámenes o revisiones de los sistemas de información computarizados; evaluación de procedimientos destinados a la protección del medio ambiente; inciden en la asignación y gestión más eficiente de los recursos y flujo constante de inversiones; en la búsqueda de la participación de los grupos y comunidades locales en la definición de prioridades y metas a ser alcanzadas; construcción de una civilización con mayor equidad en la distribución de ingresos y bienes; búsqueda de raíces endógenas de los procesos de modernización; obtención de una configuración rural-urbana más equilibrada y una mejor distribución territorial

de las poblaciones y las actividades económicas; uso racional de los recursos naturales, teniéndose en cuenta el equilibrio de los ecosistemas, la preservación de recursos no renovables y la biodiversidad.

En conclusión, se ha determinado que la Auditoría Integral influye en el Desarrollo Sostenible en las empresas del Sector Pesquero en el Perú, puesto que con su enfoque de revisiones financieras, de cumplimiento, de control interno, de gestión, de sistemas y medio ambiental, contribuye a la sostenibilidad social, económica, ecológica, espacial, cultural, y política (p.i-190)

Fernández, M. (2015), en su tesis titulada: *Gestión financiera y su incidencia en el desarrollo sostenible de las micro y pequeñas empresas comerciales en la ciudad de Huaraz, 2013*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Expresa: La investigación tuvo como objetivo general, analizar la incidencia de la gestión financiera en el desarrollo sostenible de las MYPE comerciales en la ciudad de Huaraz, 2013. La investigación realizada fue cualitativa - descriptiva, de corte transversal y no experimental, ya que para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y documental, que fue a través de libros, revistas, tesis, páginas de internet; con la finalidad de recopilar información relevante. Se obtuvo como resultado que las MYPE comerciales en la ciudad de Huaraz no hacen uso eficiente de la gestión financiera, por ende se encuentran en condición de subsistencia; asimismo no adquiere un desarrollo sostenible en el tiempo, porque no crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo. En conclusión, se puede precisar que para lograr el desarrollo sostenible de las MYPE comerciales en la ciudad de Huaraz, es necesario usar herramientas de gestión financiera como son los presupuestos, estados financieros, análisis financiero, flujo de efectivo, otros informes y datos financieros de interés para la toma de decisiones oportunas, esto conllevará a lograr el crecimiento económico de la empresa aunado con el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social. (p. vii)

## 1.3 Teorías relacionadas al tema

### 1.3.1. Definición de Balanced Scorecard

Kaplan y Norton (1996) el Balanced Scorecard es una reciente herramienta creada para integrar indicadores mediante estrategias de gestión [...] se emplea según una tabla general e institucional para la incorporación de la totalidad de procedimientos y mejoras para la evaluación en cada etapa y así proyectarse metas , explicar , conseguir resoluciones y así centralizarse en las tácticas , de tal forma según vínculo de fundamento-resultado , apreciando que llena un vacío donde demasiadas organizaciones sufren en demasía dentro de su gestión : la falta de procesos para programar prácticas y obtener un feedback , en este modo el Cuadro de mando integral se solidifica como el soporte para guiar las empresas en la época de la información (pp.36-39).

Según Hope y Steve (2012) , sostienen que :

El Balanced Scorecard colabora a conectar los deseos y finalidades tácticas mediante indicadores y programas a ejecutar. Los cuadros tácticos relacionan procesos de carácter cruciales que posibilitan que representantes de cada empresa sitúen su inclinación en divisiones importantes preparado para su oportuna valoración y desarrollo (p.59-60).

Según Romero (2015) , afirma que :

El Cuadro de mando integral debe ser valorado como un actual instrumento que contribuye a la dirección de la organización en general, que permite a la nombrada a adaptarse al entorno laborioso, complejo, contrario y dudoso en el cual se desenvuelven las entidades de forma tal que se reafirma la oportunidad de instaurar el valor sostenible [...] se permite estimar el Cuadro de mando integral como un método de direccionamiento que ubica a la estrategia en el centro de la entidad deduciendo en objetivos según cada indicador estructurado en diferentes perspectivas : financiero , clientes , procesos internos del negocio e innovación y aprendizaje (p.5-7).



Gan y Trigine (2013) En su libro titulado “Cuadro de Mando Integral CMI”. Nos dice: Que el Cuadro de mando integral se está perfilando como una de las herramientas más utilizadas en empresas más competitivas del siglo XXI , ayuda a la inspección a los directivos en los aspectos internos más sustanciales de la entidad [...] estas adaptándose en empresas de todo el globo , vistas sus cualidades exactitud , practico e integración , esta herramienta se emplea en diversas proporciones organizacionales o limitado grupo de trabajo (p.462-463).

Alveiro, C. (2011). Revista Científica “Visión del futuro” (2) .Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf> . Expresa: Que el Cuadro de mando integral es un mecanismo que se desliga en ser una mera predilección, ya que proporciona a la directiva de la organización poder concentrarse en los puntos delicados de la entidad [...] permite también una capacidad más juiciosa que da la oportunidad de entendimientos nuevos respaldando una gestión de desempeño y de directiva . Se aprecia actualmente, en diversos acontecimientos, etc. Son grupos enquistados a lo tradicional, antiguo, a la excesiva rutina y al conservar y perdurar de rendimientos victoriosos remotos (p.21).

Armengol, J. (2012). En el libro titulado “Cuadro de Mando Integral”. Expresa:

La definición del Balanced Scorecard [...] es sobre un cuadro de mando, o tablas de mecanismos [...] que en conjunto con tácticas y mediante distinciones de información de una empresa u organización crean discernimiento. En varias oportunidades las entidades han sobrellevado los estragos de una crisis producto de no tener tal herramienta que les facilite reportes necesarios para corregir su táctica a tiempo. Ha prevalecido una cultura intuitiva mas no objetiva [...] Envueltos como evidenciamos en la vigente crisis, hay que meditar que solo existen dos formas de regenerar nuestras cuentas: acrecentar ingresos y aminorar el gasto [...] refina y adapta datos para modernizar la diligencia de cualquier entidad. (pp.11-13)

Ordaz, C. (2016).Revista “Innovación y desarrollo tecnológico” (3). Recuperado de <https://iydt.files.wordpress.com/2016/03/01-calidad-mediante-la-herramienta-el-balanced-scorecard-bsc-aplicado-a-los-planes-de-negocios-mediante-canvas-lienzo.pdf> . Expresa: Que su uso no se regirá del modelo de compañía sino específicamente las contingencias que confrontan [...] este marco ayuda concentrar componentes que se relacionan con la gestión de una empresa, proporciona el apropiado plan y gestión que permite la interrelación que facilitara pertinentes mensajes en la generalidad de horizontes , estabiliza todo un informe en una herramienta , entendiendo que dicho mecanismo es un procedimiento mas no una

terminación del mencionado , concentrarse en los objetivos fundamentales y determinaciones primordiales (p.117).

Pérez, P. y García, L. (2014). Revista científica “Visión del futuro” (2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357933895006.pdf> . Expresa: Que el Cuadro de mando integral es una muy famosa herramienta de naturaleza empresarial para inspeccionar el desenvolvimiento de una entidad, más aun se ha adaptado como un material de gestión para completar las tácticas empresariales [...] permite valorar el desempeño con los objetivos preferible dilucidar si tales propósitos son positivos (pp.154-156).

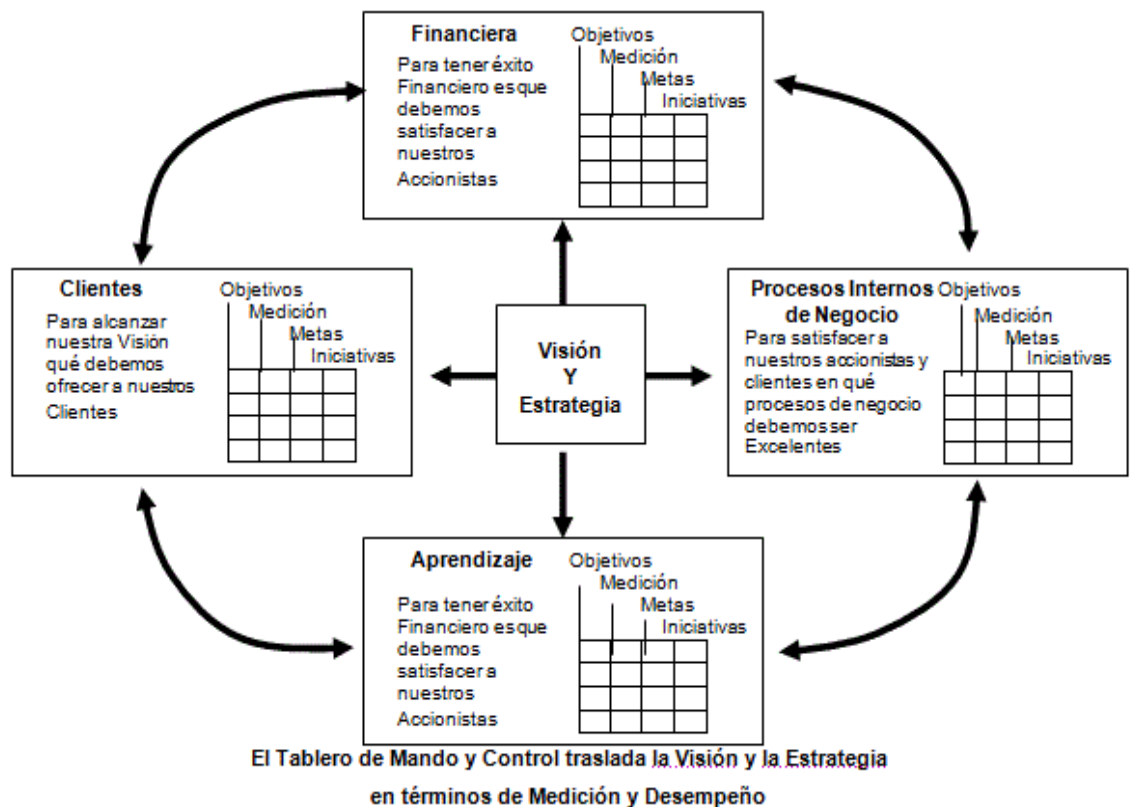


Figura 1: Esquema del Balanced Scorecard

Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/tablero-de-mando-y-control-o-balanced-scorecard-bsc/>

### 1.3.1.1 Integración de procesos

Los procedimientos, esencialmente, entrelazan reiteradamente los límites prácticos, coaccionando a la integración y concibiendo una

formación de organización diferente. La relevancia de estos ha nacido de modo progresivo en los ejemplares del gestionar organizacional, cristalizándose en formas muy adecuadas para reformar la organización y acostumbrarse al medio. Conforman un componente notable en la entidad precisado por los atributos que los mencionados facilitan al cliente, la entidad y los individuos. Lo relevante es la transformación que se crea en la formación de la entidad al focalizarse la mayor parte de trabajo y acción en el cometido de acrecentar la valorización del cliente (Ruiz, D., *et al*, p.9).

#### 1.3.1.1.1 Organización

La organización se manifiesta como un grupo de vínculos de poderío, grado, armonización y mensajes entre los elementos activos y pasivos. En otras palabras, el propietario determina el sistema que le posibilita incorporar a la totalidad de elementos y direccionar la productividad (Gracia, Yaguez y Merigó, 2008, p.18).

Crespo y Lluch (2015) definen que:

Las empresas son esas sociedades humanas en donde los individuos pueden lograr un trabajo conjunto con demás personas y así renovar la innovación, el medio y la comunidad en la que existimos. De mismo modo, las entidades son un impulso que nos ayuda a madurar como humanos en esencia, a progresar y desenvolvemos como personas en su regazo. La pertinente obtención de las ganancias imprescindibles para una vida decente viene, así, asociado por aquellas dos magnitudes particulares que no permiten desvincularse ni del labor ni aptitud organizacional (p.14).

Según la Real Academia Española define la empresa como:

“Entidad conformada por el patrimonio y labores, como elementos del rendimiento , y destinados a función industrial ,

comercial o de prestación de asistencia por lo general con propósitos rentables y con el consecuente compromiso”.

Según Alfaro, Gonzáles y Pina (2013), indican que:

Las empresas llegan a resoluciones en un ambiente en donde no tienen la potestad de los resultados en su selección de negocio. Poseen una gama de bienes, poseen unas metas directivas de de su organización y deben de subsistir a la rivalidad (p.119-120).

#### Estrategia empresarial

La palabra estrategia se relaciona a nociones como maquinación o procedimientos. Una descripción del glosario de tácticas sería: “plan general de acción para conseguir unos objetivos”. Visualizamos en este concepto se hace mención el termino objetivo afiliado a las táctica; no hay aceptación hablar de estrategia, intervención, etc., si es que no se relaciona a una meta. Por consiguiente, y primeramente la deducción que obtenemos es que una táctica organizacional es un manejo, un método, un procedimiento, un programa de actividades, que realiza una organización para obtener metas comerciales.

#### Proceso de dirección estratégica

La gerencia estratégica no se limita en optar por decisiones que influyen a los primordiales inconvenientes de la entidad, más bien tiene que asegurar que la técnica se logre al final. Nos permitimos expresar que la dirección estratégica se divide en tres componentes principales: análisis, elección e implementación de la estrategia.

Análisis estratégico. Primeramente es precisar una táctica e iniciar a proyectar su directiva.

Elección estratégica. Optar que tipo de tácticas se desean instaurar, puesto que cada diseño estratégico replica a las particularidades de la entidad o de su ambiente. Principalmente, se perciben tres modelos: organizacionales, de comercio y operacionales.

Implantación de la estrategia. Se busca en fijar y planear de que forma se adaptara la estrategia en la entidad en lo que hace alusión a los medios que se deben de designar y a la empresa en el transcurso (que secciones de la entidad deben de cooperar), trazando un plan interino de las operaciones tácticas que se deben de desenvolver.

Los niveles de la estrategia

Se permiten puntualizar los rangos de tácticas en concordancia con los objetivos que se añoran conseguir y los medios que se desean emplear.

#### 1.3.1.1.2 Innovación

Según de Fátima, Baptista y Contreras (2012), definen que:

La innovación influye en las diferentes actividades y procedimientos empresariales que marca ventaja tanto en lo productivo como competitivo (p.32)

Según Cotec (2010) sostiene que:

De forma reducida se vale afirmar que la innovación es una completa transformación que este cimentado en discernimiento y que origina valor. Se manifiesta que una novedad considera al valor como su objetivo, a la transformación como su senda y al entendimiento como su sostén. Es así que innovar se destina a incrementar la valorización de la misma entidad a la vez su precio [...] La versatilidad es el camino hacia innovar. En la organización esta variación debe priorizarse en sus servicios, los procedimientos de realización, su manera al ordenarse y tratar con sus clientes (p.13-15).

#### Innovación tecnológica

Pueden mencionarse a integración de novedosas labores o singularidades en servicios ya habidos, o la inclusión de servicios enteramente recientes, así como mejoramientos relevantes de forma en la prevención en el servicio.

#### Innovación Organizativa

Están centradas en inteligencia empresarial se basan en la integración de un actual modelo de institución en la praxis en el lucro de la organización, delegación de deberes o redistribución de funciones , asimismo dirección de los nexos exteriores de la entidad con suministradores , cooperantes o clientes.

#### Innovación Comercial

Se basa en la invención y empleo de un reciente modo de distribuir [...] que traiga consigo transformaciones sustanciales en la imagen del servicio, en los canales de venta, en la publicidad o criterio de determinación de importe.

#### 1.3.1.1.3 Contabilidad

Según Ureña (2010), define que:

La contaduría nace como réplica al menester de dirigir el control en las finanzas de una entidad, pues facilita pertinentes elementos de información de acuerdo a su desarrollo pecuniario y financiera (p.17).

La contabilidad es una práctica de asesoría, por tal está destinada a la anotación, realización y aviso del reporte, principalmente de carácter económica-financiero, según a una empresa que solicita sus beneficiarios para adoptar razonablemente de resoluciones en el marco de las acciones de economía (Alcarria, 2012, p.12).

Nieto (2010) define que:

La contabilidad posibilita a la organización a recopilar todo medio informativo de las conexiones que la entidad tiene con los diversos factores que se vinculan. Averigua además revelar el capital del mismo, en si posibilita tener un control del total de las funciones elaboradas y conocer si la entidad produce rentabilidad o merma proporcionando a la directiva la información imperiosa para desarrollar la dirección de la entidad (p.7).

### Actividad Económica y la necesidad de información

Alcarria (2012) define que:

La ciudadanía de hoy en día, en varios espacios, se singulariza por ser una urbe informativa. Como muestra de tal ambiente, las funciones de economía, y los diversos partícipes del mismo, puntualizan de gran enormidad de información de índole económico y diversos. Es crucial y esencial para el entorno en el que coexistimos. Toda organización privada. Desde una reducida entidad a una transnacional, requiere tratar lo informativo y realizar datos para toma de decisión de carácter económico .Incluso las organizaciones estatales puntualizan que lo informativo de condición económica es el progreso de labores que tienen delegadas. Lo que especifican estas empresas es de muy diferente modelo, en especial sobre la valoración de sus fondos y pasivos, de igual modo la cantidad e importe de entradas y desembolsos (p. 9).

Los tipos de decisiones bajo la información son:

#### Decisiones de financiación

Según Alcarria (2012), define que:

Se considera de resoluciones afines con la adquisición de efectivo de manera externa. Los documentos de contabilidad deben de procurar la aclaración ineludible para responder a interrogantes: ¿es necesario



solicitar préstamos o no? , ¿qué cantidad requerir? , ¿a qué ente banquero? , ¿qué forma de adeudo es la más pertinente? , ¿poseo disposición para tener una obligación? , ¿lograre retribuir con intereses que corresponden y reembolsar la cantidad pretendida?, entre otros (p.11)

## Decisiones de Inversión

Según Alcarria (2012), lo define como:

Son determinaciones correlacionadas con la financiación con medios de capital utilizables. La información de contaduría deben de aportar informes oportunos para responder interrogantes: ¿es adecuado reemplazar el mecanismo presente por uno más eficaz? , ¿debería expandir el establecimiento consiguiendo más espacios? , ¿sí poseo efectivo libre en que entidad debería de incurrir en la inversión? , ¿qué entidad es en demasía provechosa? , ¿qué organización tiene menos deudas y es más rentable? , ¿qué entidad origina mejores ganancias? (p.11)

## Decisiones Operativas

Según Alcarria (2012), indica que:

Se considera de juicios enlazados con la dirección permanente de una sociedad y sus funciones. Los reportes de contabilidad muestran informes imperiosos para responder a interrogantes: ¿qué funciones en las que se desempeña en mi organización se debe impulsar? , ¿y qué actividades anular? , ¿cuáles asiduos son más beneficiosos? , ¿debería emplear más trabajadores? , ¿cuáles entidades bancarias son deseables en operar? , entre otros (p.11).

### 1.3.1.1.4 Análisis y Juicios

Es de mantener en recalcar que los análisis, al explicar una postura o un situación en comparación en el compromiso en ser determinado en bajo una aptitud y fines académicos, se conforma en juicios de valor, se constituyen en juicios valorativos, destinado a ser indicios interinos y breves en donde deberá entregarse a estudios exhaustivos. Esto advierte una postura libre, receptora y de flexibilidad ante la valoración. (Pasek y Briceño, 2015, p.11)

### 1.3.1.2 Medición de cada fase

Kaplan, R. y Norton, D. (1996) El Balanced Scorecard sigue poniendo énfasis en la consecución de objetivos financieros [...] mide la actuación de la organización desde cuatro perspectivas equilibradas: las finanzas, los clientes, los procesos internos, y la formación y crecimiento [...] permite que las empresas puedan seguir la pista de los resultados financieros, al mismo tiempo que observan los progresos en la formación de aptitudes y la adquisición de los bienes intangibles que necesitan para un crecimiento futuro (p.18).

#### 1.3.1.2.1 Perspectiva Financiera

Alveiro (2013), lo definen como:

La perspectiva de finanzas tiene como meta al argumentar las aspiraciones de los socios. Tal panorama singularmente se muestra centralizado en crear un interés atractivo para los asociados, con elevados márgenes de rentabilidad y respaldo de progresión y perdurabilidad de la empresa. Se necesitara determinar metas y cada indicador que facilite contestar a las esperanzas del asociado en mención a las medidas financiera: rendimiento, desarrollo, y beneficio al asociado. Ciertos allegados a esta son también: atractivo de efectivo adicional, reingreso de fondo invertido, rendimiento por trabajo, entradas, rotar activos (p.8).

#### 1.3.1.2.2 Perspectiva del Cliente

Alveiro (2013), lo definen como:

Se busca argumentar las necesidades del cliente. Es el resultado de las metas que se proponen en esta área, depende en gran cantidad en producir ingresos, por tal la "propuesta de valor" ya visualizada en el marco de finanzas. El agrado de la clientela dependerá de la proposición de beneficio que la entidad u organización les sugiera. Tal proposición encierra generalmente, el espíritu de probabilidades conformado: importe, garantía, cometidos, figura y vínculo. Además

comprenden: complacencia del cliente, derivaciones en alianzas de trabajo, reclamaciones solucionadas, integración y conservación de la clientela (p.9).

#### 1.3.1.2.3 Perspectiva de Procesos Internos

Alveiro (2013), lo definen como:

Se busca puntualizar las metas tácticas ligadas a los procedimientos esenciales de la entidad o compañía, y su triunfo será dependiendo del contenido de las exigencia tanto de la clientela como los asociados a la empresa. Regularmente, este panorama se desenvuelve a consecuencia de que se han aclarado las metas y los puntos anteriores a este. Tal sucesión forma una línea y reconocimiento de funciones y desarrollos esenciales, permitiendo así las metas propuestas, que asegure el contenido de los directivos, clientela y allegados. En este punto, debe exhibir lo sustancial en las funciones de la organización. Además, referencialmente se presenta ciertos aspectos allegados a tal perspectiva: duración de la etapa del desarrollo, coste por unidad de la labor, coste por error, coste de labores, residuos (p.10).

#### 1.3.1.2.4 Perspectiva del Aprendizaje Organizacional

Alveiro (2013), lo definen como:

El último enfoque hace mención a los objetivos que sirven como base o matriz de desenvolvimiento posteriormente en la entidad, y se visualiza su aptitud para acoplarse a recientes estados, variar y renovarse. Estas cualidades están cimentadas en las diversas capacidades de la organización, incluidas las habilidades de su personal, el uso de los sistemas como motor de valoración, tener disponible informes estratégicos que avalen la pertinente toma de decisiones y el crear un ambiente de cultura para fortalecer labores que transformen la entidad. Ciertas particularidades conforman: la abertura de habilidades sustanciales (trabajadores), progreso de habilidades sustanciales, contención de trabajadores relevantes,

adaptar y aplicar nuevos sistemas que genere valor agregado, etapas de resoluciones, ver disponible y utilizar tácticas , avance en tecnologías informativas tácticas , entusiasmar a los trabajadores , formar principios , seguridad en la dirección (p.12).

### 1.3.2 Sostenibilidad Empresarial

Según Sachs (2015), expresa:

Que el desarrollo sostenible es un principio esencial en la actual realidad [...] promueve a un crecimiento perdurable y completo instaurando nuevas formas a un desarrollo perpetuo e íntegro estableciendo recientes oportunidades generalmente [...] a su vez resaltando en un procreación moralista analizando entidades entrecadas implicando a cuatro vías como la economía global , incorporación social conllevando a cuatro sistemas como la economía mundial, las integraciones sociales, sistemas complicados y gobierno. (pp.13-22)

Scade (2012), sostiene que:

La sostenibilidad empresarial compromete el considerar una intensiva inspección ante peligros, identificar novedades u oportunidades de ganancia, una grata reputación, destacar su responsabilidad ante sociedades de lucro, a futuro una relevante productividad económica asimismo determinar una valoración al medio y ciudadano [...] adapta cuestiones colectivas, entorno también lo económico manifestando la visión, reglas y normas de una entidad fomentando a la organización a ser más congruente y sólido. (p.11-12)

#### 1.3.2.1 Desarrollo Económico

El desarrollo económico enlaza diversos puntos en el cual el dueño se le permite controlar una entidad a miras de lograr su objetivo. Componentes como crecimiento de la economía, formación organizacional, dirigir, dirección del Elementos como crecimiento

económico, cultura empresarial, liderazgo, dirección de las competencias e innovar. Es una definición integrada en el que se puede obtener signos positivos en las empresas mediante integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante la consideración de aptitudes y competencia del capital humano .(Delfín y Acosta, 2016, p.187)

#### 1.3.2.1.1 Mercado

Según Samuelson y Nordhaus (2006), definen que:

Es un aparato complejo para para organizar individuos, funciones u organizaciones mediante un sistema de precios y conjunto de mercado. Se considera mecanismo complicado para coordinar personas, actividades u empresas a través de un sistema de precios y mercados. Se trata de un dispositivo de comunicación que agrupa el conocimiento y las acciones de miles de millones de individuos diferentes [...] Nadie diseño el mercado, pero este funciona notablemente bien. En una economía de mercado no hay un solo individuo u organización que sea responsable de la producción el consumo, la distribución o la fijación de precios. [...] En sentido general, los mercados son lugares en los que compradores y vendedores interactúan, intercambian bienes y servicios, y determinan precios. (p.25)

#### Impuestos

El gobierno deberá recaudar ingresos imprescindibles para costear las posesiones públicas también en invertir sus proyectos de redistribución del ingreso. Tales entradas derivan de los aportes ciudadanos y organizacionales, sobre las remuneraciones, vender pertenencias para adquisición o uso, entre otros. Cada nivel de la gobernación (regional, nacional y municipal) tendrán que coleccionar tributos y liquidar sus desembolsos (p.36).

### 1.3.2.1.2 Social

Según Solano (2009), define que dentro:

Según el libro de la comisión Europeas (2001) acerca de la responsabilidad social de las entidades, la responsabilidad social es una integridad de voluntad, de parte de las organizaciones u organismos, de las inquietudes colectivas y del medio en sus actividades de mercado y el acercamiento con sus allegados [...] Pasa en primera medida por los asalariados . No basta con satisfacer con los bienes que les compete, también estar atentos a sus obligaciones de índole personal, familiar y profesional. Jamás una organización o entidad podrá manifestar que respeta tales parámetros si no considera primeramente a su personal, impulsando áreas de labor convenientes además de posibilidades para su emprendimiento individual y conocedor [...] La responsabilidad social parte cuando la compañía formaliza con lo permitido y supera tal recuadro , dando más provecho a la comunidad y a los que laboran en el ámbito reglamentario vigente . La legislación es el patrón menudo que enteramente se debe realizar y la responsabilidad social comienza en donde finaliza la parte legítima (p.38-39)

Importancia de la RSE para la empresa o institución:

Primeramente lo que se debe de contar en una entidad o compañía es que la responsabilidad social empresarial no es un derroche por el contrario es un cambio productivo, en magnitud que reporte ganancias a modo:

.Disminuye la probabilidad de diferencias en el equipo, a su vez reduce el coste producto del estancamiento de la operatividad o estabilidad.

.Mejoría del rendimiento, al tener a personal estimulado o con mayor condición de vitalidad, aumentando así su lealtad.

.Perfeccionamiento del ámbito interior y la protección en la integridad de los miembros de la entidad, puesto que se prioriza ciertas exigencias (p.40)

#### 1.3.2.1.3 Reciprocidad

Según Apaza y Moreno (2008) definen que:

Establece las primordiales aptitudes para la emersión de dinamismo económico y entidades aptas de consolidarse dentro del mercado [...] Se vincula con el comienzo de acciones provechosas, transformadoras, comerciar producción a través de sistemas de asignaciones en menor y gran medida o mediante contactos y alianzas con organizaciones mercantiles (p.1)

#### 1.3.2.1.4 Desarrollo Humano

Según Amate y Guarnido (2011), definen que es:

Forma un medio que asiente a los trabajadores a tener una vida plena, de salud, rica en inventiva [...] Asimismo, relevantemente obtener un incremento de su economía es la cualidad del mismo, por tanto se requiere de dirección gubernativa responsable para interpretar el progreso en la economía y existencia de los trabajadores (p.39).

#### 1.3.2.2 Sistemas Económicos

Según Reina , Zuluaga y Rozo (2006) definen que:

La finalidad de todo sistema económico es generar bien y servicio, así satisface las exigencias de personas que forman parte de ello.

Las personas conservamos obligaciones las cuales confrontamos diariamente. El sustento, vestimenta, la vitalidad y el hogar son los esenciales menesteres de las personas, no obstante el listado podría ser más abundante de acuerdo a la predilección y prioridad personal de cada persona; de tal modo; estas preponderancias, inclinación que percibe figura tales como bienes y servicios que la comunidad desea disipar (p.8)



## Los Agentes Económicos

Los primordiales factores que intervienen en la estructura económica son el hogar, las entidades y gobernación. Tales factores se interrelacionan de diferentes formas, en donde se hace primeramente un acercamiento para distinguirlos abarcado en la estructura económica según las celeridades que efectúan.

Tal principal intermediación nos señala que la primordial acción de las entidades es producir, en tanto las moradas es consumir. Asimismo, las organizaciones producen bienes con el objetivo de ser extenuado por las viviendas, de momento los mencionados adquieren tales bienes para satisfacer su necesidad.

La gobernación es un elemento con particularidades únicas. También de ser una parte económica como las mencionadas, la gobernación además posee el poder de la administración y regularizar a los sujetos dentro del sistema económico. De tal forma, la gobernación es un regidor en la economía a la vez tiene la responsabilidad de salvaguardar por el cumplimiento de las normativas que regulariza tal estructura económica (p.21).

### 1.3.2.2.1 Gobierno

Se hace referencia a una transformación en la ordenanza democrática al convivir y estimación formada conformado y basada en mecánicas en pos de la limpidez de cada gobierno a su vez de áreas solidas de cooperación y colaboración de los habitantes [...] es el que enmadera un firme dialogo con la ciudadanía con el objetivo de escuchar lo que expresan y requieren, que deriva la decisión fundamentada en menesteres y prioridades, que ayude a colaborar la comunidad y representantes públicos para el avance de las funciones que colabora y notifica completamente todo lo que determina y lo realiza de manera clara e integra (p.11)

## Cambios

- Cambio cultural: Es indispensable comprender cuál es su finalidad [...] y de varios que laboran en esta. La verdadera meta [...] es ayudar a los pobladores y al habitante en donde debe de estar en medio de una administración. Lograr esto [...] se traduciría a una transformación de cultura en el diseño sobre qué forma realizar las actividades y la disposición del trabajador ante espectadores (p.15).
- Cambio en los procesos: Cada serie [...] no se ha creado necesariamente para ayudar a la comuna es por tal que debería de renovarse todo desarrollo para lograr que se cumpla. En caso que la metodología no se adecua a la ciudadanía o no le respalda de ni una forma, habrá que descartarlo o excluirlo (p.15)
- Cambio en la organización: Cada empresa [...] está formada bajo parámetros de jerarquía que se desliga del término eficiencia. Es pertinente reformular lo gestional, el modelo y el concepto sobre la posición de labores y así lograr conducir un esquema de redes, dirigido a planes hacia logros de frutos (p.15)
- Cambio en las formas de relación: Desde la referencia a la junta de debate, de la correspondencia a mensajes en línea, de la imposición a la presencia voluntaria y habilidad comunicativa, etc. (p.15)

### 1.3.2.2.2 Ente Fiscal

Según la Ley N. 24829 , manifiesta que :

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es una institución capacitada experimentada , vinculado al ministerio de hacienda y financiera , se compone por personal de materia judicial del derecho estatal , con medios propios la cual posee independencia de funciones , técnicamente ,

económicamente , financieramente , de presupuesto y administración que , en capacidad a lo establecido por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM,(p.1)

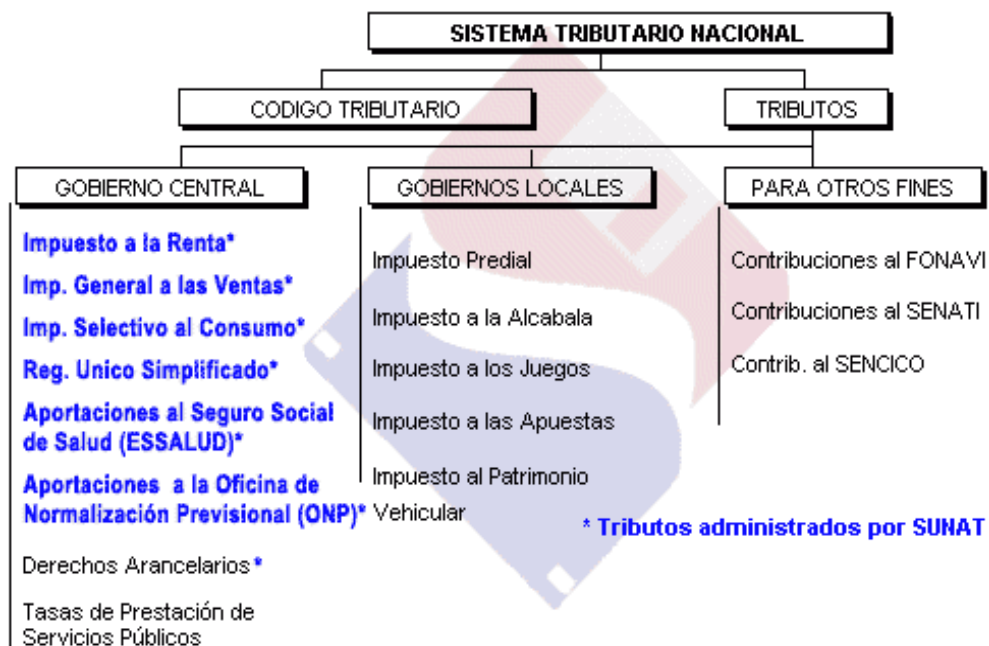


Figura 2. Esquema general del Sistema Tributario Nacional, Recuperado de:

<http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/index.html>

Según el Decreto Legislativo N. 500 , manifiesta que :

Entre las actividades y facultades mas relevantes se hallan:

- La administración , recaudación y la fiscalización de los impuestos de la nación , excluyendo a las municipalidades , también al Seguro Social del Perú además de la ONP , etc donde lo recaudado se le responsabilize según a la normativa.
- La proposición al MEF sobre el reglamento de la normativa de tributación y de aduanas.
- Remitir , en el marco de su jurisdicción, distribuciones de carácter tributario y aduanas , determinando deber al contribuyente , responsabilidad y beneficiario del sistema de aduanas , proponer disposiciones que dirijan a simplificar cada régimen y diligencias de aduanas , a su vez reglamentar los procesos que se relacionan a ellos.

Realizar sistemas y orden de la legislatura e informe estadístico de comercio externo, a su vez lo relacionado con los impuestos internos y aduanas que se dirige.

Sugerir al Poder Ejecutivo las bases de tributos para la conmemoración de resoluciones y acuerdos extranjeros , a su vez expresar opiniones en donde le sea solicitada.

Impulsar , coordinación y efectuar acciones de colaboración técnica , de indagación , de formación y perfeccionar en el ámbito tributario y de aduanas , nacional o internacional.

Proporcionar aplazamientos o fraccionar el impuesto tributario o de aduanas , según el marco legal.

La controlación y fiscalización de la circulación ilícita de mercadería , cualquier fuese su procedencia o índole estatal.

Inspección , fiscalización y regular los establecimiento de aduanas , despachadores legales , entregas permitidas , depósitos fiscal , terminal de reserva , consignas y recursos de movilidad empleados en el tránsito extranjero de habitantes , mercaderías , etc.

Prever , rastrear y acusar al fraude , el timo de renta de aduanas , fraude tributario , traficar ilícitamente con mercadería , asimismo sobreponer decisiones al resguardar intereses fiscales.

Desplegar y fomentar herramientas verificadoras de clase , cantidades , especies , clases y valores de las mercaderías , salvo los que estén en movimiento a transbordo , sujetos a determinación de clasificatoria de nomenclatura de arancel y jurisprudencia que se aplique.

Desarrollo y administración de herramientas para análisis y fiscalizador de los importes manifestados por el usuario del servicio de aduanas.

Solucionar temas discutibles y no discutibles, de tal forma, remediar en el ámbito administrativo los procesos introducido por el contribuyente o encargado; proporcionar el recurso de apelar y cumplir con la decisión del Tribunal Fiscal, y en este caso el del Poder de Justicia.

Emitir sanción a los que violen la disposición legal y administración de ámbito de tributos y de aduanas, con sujeción a la normativa.

Encargarse de las acciones y orden de restricción que sean necesarias para cobrar moras bajo concepto indicado en el párrafo preexistente.

Retener en vigilancia las posesiones incautadas, embargadas o decomisadas, realizando el término del mencionado en el momento que se produzca la práctica de sus competencias.

Promover sistemas informáticos, divulgar, capacitar en ámbito tributario y de aduanas.

Adaptar, propagar y difundir el Arancel Nacional de Aduanas vigente, acuerdos y pactos del ámbito de aduanas, asimismo la normativa y procesos de aduanas

Concurrir en la conmemoración de acuerdos y pactos mundiales que repercute a las actividades de aduana gubernamental además cooperar con instituciones extranjeras de ámbito aduanero.

Practicar las actividades que se adapten con el objetivo de la SUNAT. (p.2)

#### 1.3.2.2.3 Efectividad

Según Cubillo y Núñez (2012) definen que:

En el momento que se comenta la efectividad , se logra determinar la ejecución de planeamientos y sistemas en la organización , anticipadamente establecido , de tal forma que se logre justipreciar conformidades (cumplimiento de un objetivo en un tiempo concertado) , de igual manera que la proporción (magnitud de bien y servicio creados durante el periodo) . (p.24)

#### 1.3.2.2.4 Economía

Según Cubillo y Núñez (2012) definen que:

La aptitud de una organización en crear y mover atinadamente ek recurso capitalista en pro de cumplir sus aspiraciones. Todo ente que gestione capital (p.29)

Según Samuelson y Nordhaus (2006) sostienen que:

La ciencia económica es la formación en como la nación emplea recursos limitados para generar bien de mucho valor y dividirlos en distintos individuos [...] De conforme , la economía es una instrucción relevante causado por la necesidad y el afán de ser eficaz [...] Ante intereses abundantes , es imperante que una economía proceda al buen empleo de sus bienes escasos. (p.4)

### 1.3.3. Marco Conceptual

#### Indicador

Según Cardenas, *et al*, (2013), definen que:

El indicador brinda un reporte de forma sencilla, especifica, sin tergiversación [...] es un mecanismo cuantitativo o cualitativo que demuestra vislumbres o manifestación de una postura, actividad, función o consecuencia; proporciona un testimonio allegado con una particular información, lo que no conlleva que la mencionada no pueda ser reinterpretada en otra trama. (p.12)

#### Balanced Scorecard

Según Hope y Steve (2012), sostienen que:

El Balanced Scorecard colabora a conectar los deseos y finalidades tácticas mediante indicadores y programas a ejecutar. Los cuadros tácticos relacionan procesos de carácter cruciales que posibilitan que representantes de cada empresa sitúen su inclinación en divisiones importantes preparado para su oportuna valoración y desarrollo (p.59-60).

#### Sostenibilidad

Según Garzón e Ibarra (2014), definen como:

Una entidad humanitaria que colabora al crecimiento donde sostenible, puede precisarse [...] como un mejoramiento cualificativo del estado personal [...] Tales relaciones tiene conexión con las organizaciones de un complejo urdimbre de interconexión, que se singulariza por las relaciones prácticas de un valor elemental en la que una empresa colabora a la supervivencia de otros (p.60).

### Integración de procesos

Los procedimientos, esencialmente, entrelazan reiteradamente los límites prácticos, coaccionando a la integración y concibiendo una formación de organización diferente. La relevancia de estos ha nacido de modo progresivo en los ejemplares del gestionar organizacional, cristalizándose en formas muy adecuadas para reformar la organización y acostumbrarse al medio. Conforman un componente notable en la entidad precisado por los atributos que los mencionados facilitan al cliente, la entidad y los individuos. Lo relevante es la transformación que se crea en la formación de la entidad al focalizarse la mayor parte de trabajo y acción en el cometido de acrecentar la valorización del cliente (Ruiz, D., *et al*, p.9).

### Medición de cada fase

Kaplan, R. y Norton, D. (1996) El Balanced Scorecard sigue poniendo énfasis en la consecución de objetivos financieros [...] mide la actuación de las organización desde cuatro perspectivas equilibradas: las finanzas, los clientes, los procesos internos, y la formación y crecimiento [...] permite que las empresas puedan seguir la pista de los resultados financieros , al mismo tiempo que observan los progresos en la formación de aptitudes y la adquisición de los bienes intangibles que necesitan para un crecimiento futuro (p.18).

### Desarrollo económico

El desarrollo económico enlaza diversos puntos en el cual el dueño se le permite controlar una entidad a miras de lograr su objetivo. Componentes como crecimiento de la economía, formación organizacional, dirigir, dirección del Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, dirección de las competencias e innovar. Es una definición integrada en el que se puede obtener signos positivos en las empresas mediante integrador con el que se



puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante la consideración de aptitudes y competencia del capital humano .(Delfín y Acosta, 2016, p.187)

## Sistemas económicos

Según Reina, Zuluaga y Rozo (2006) definen que:

La finalidad de todo sistema económico es generar bien y servicio, así satisface las exigencias de personas que forman parte de ello.

Las personas conservamos obligaciones las cuales confrontamos diariamente. El sustento, vestimenta, la vitalidad y el hogar son los esenciales menesteres de las personas, no obstante el listado podría ser más abundante de acuerdo a la predilección y prioridad personal de cada persona; de tal modo; estas preponderancias, inclinación que percibe figura tales como bienes y servicios que la comunidad desea disipar (p.8)

## Contabilidad

Según Ureña (2010), define que:

La contaduría nace como réplica al menester de dirigir el control en las finanzas de una entidad, pues facilita pertinentes elementos de información de acuerdo a su desarrollo pecuniario y financiera (p.17).

## Gobierno

Según Reina, Zuluaga y Rozo (2006) definen que:

Se hace referencia a una transformación en la ordenanza democrática al convivir y estimación formada conformado y basada en mecánicas en pos de la limpidez de cada gobierno a su vez de áreas solidas de cooperación y colaboración de los

habitantes [...] es el que enmadera un firme dialogo con la ciudadanía con el objetivo de escuchar lo que expresan y requieren, que deriva la decisión fundamentada en menesteres y prioridades, que ayude a colaborar la comunidad y representantes públicos para el avance de las funciones que colabora y notifica completamente todo lo que determina y lo realiza de manera clara e integra (p.11)

Ente Fiscal

Según la Ley N. 24829, manifiesta que:

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es una institución capacitada experimentada , vinculado al ministerio de hacienda y financiera , se compone por personal de materia judicial del derecho estatal , con medios propios la cual posee independencia de funciones , técnicamente , económicamente , financieramente , de presupuesto y administración que , en capacidad a lo establecido por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM,(p.1)

## 1.4 Formulación del Problema

### 1.4.1 Problema General

¿De qué manera el Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018?

### 1.4.2. Problemas Específicos

¿De qué manera el Balanced Scorecard se relaciona con la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018?

¿De qué manera el Balanced Scorecard se relaciona con la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

¿De qué manera la dimensión medición de cada fase se relaciona con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018?

## 1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica por los siguientes puntos mencionados:

### 1.5.1 Pertinencia

El presente trabajo tiene como finalidad de encontrar la relación del Balanced Scorecard en relación con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018, en proporcionar valores objetivos fiables e información relevante para la toma de decisiones y el funcionamiento oportuno de las organizaciones. Determinar mediante las tablas dinámicas su adaptabilidad en torno a una buena gestión financiera y gestional.

### 1.5.2 Relevancia social

Dichos resultados son relevantes para el sector de consultoras en brindar la información necesaria para salvaguardar los intereses de las empresas ante riesgos tributarios como fiscalizaciones que son eventuales ante el incumplimiento de dichas obligaciones conforme a ley , la implementación de esta herramienta integral contribuye a una nueva perspectiva en como proporcionar un adecuado control sistemático en base de las cuatro perspectivas para el crecimiento y productividad a la organización , será de sumo beneficio en empresas que desean mejorar sus indicadores financieros.

### 1.5.3 Implicaciones prácticas

Dar a detallar a las empresas consultoras de los Olivos, que la información proporcionada mediante este trabajo es de suma vitalidad, y flexible, mediante las tablas dinámicas que facilita la gestión, e impulsar las decisiones más acertadas de acuerdo al sistema.

### 1.5.4 Valor teórico

Este trabajo brinda la información básica y necesaria a las empresas consultoras para tener una referencia sobre el sistema BSC y trabajos posteriores que complementan esta temática, ante un sistema tributario versátil que dispone a ser supervisado intensivamente para su cumplimiento.

### 1.5.5 Viabilidad

La preparación del presente trabajo sobre el Balanced Scorecard es viable, la importancia que sea comprendida en las consultoras del distrito de los Olivos contribuye a un mayor énfasis ante las contingencias tributarias que se puedan presentar además de hacer uso a una mejor gestión tanto administrativa como contable, aplicados en la práctica se podrá optar a decisiones más objetivas en beneficio de la organización.

### 1.5.6 Utilidad Metodológica

La investigación en el estudio del Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras, 2018 es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, ya que se realizó la recolección de datos mediante una encuesta como instrumento.

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018

### 1.6.2 Hipótesis Específicos

Existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

Existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

Existe la relación entre la dimensión medición de cada fase y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación existente entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

### 1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

Determinar la relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

Determinar la relación entra la dimensión medición de cada fase y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

## CAPÍTULO II MÉTODO

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

Según Cortes e Iglesias (2004), afirman lo siguiente:

La investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.(p.27)

#### Nivel de investigación

Según Cortes e Iglesias (2004), afirman lo siguiente:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (pag.20)

Según Ávila (2006), afirman lo siguiente:

Son el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica (pag.48)

#### Correlacional

“son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el



orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente”. (p.48).

## Tipo de investigación

Según Llanos (2011), define que:

Es Básica aquella investigación formal en la que no es interés directo del investigador buscar sus aplicaciones prácticas o consecuencias que puedan generar, se limita a describir una situación basándose en el desarrollo de una teoría (p.4)

## 2.2 Variables, operacionalización

### Definición de V1: Balanced Scorecard

Kaplan, R. y Norton, D. (1996). En su libro titulado “El cuadro de mando integral – The Balanced Scorecard”. Editorial Centro de Libros PAPP, S.L.U. Nos dice: El cuadro de mando integral es un nuevo marco o estructura creado para la integración de procesos derivados de la estrategia [...] es algo más que un nuevo sistema de medición de cada fase. Las empresas innovadoras utilizan el cuadro de mando integral como el marco y estructura central y organizativa para sus procesos [...] El cuadro de mando integral llena el vacío que existe en la mayoría de sistemas de gestión: la falta de un proceso sistemático para poner en práctica y obtener feedback sobre la estrategia. (p.38-39)

### Definición de V2: Sostenibilidad Empresarial

Sachs, J (2015) .En su libro titulado “La era del Desarrollo Sostenible”. Expresa : Que el desarrollo sostenible es un concepto básico para nuestra era [...] pretende construir un mundo donde el desarrollo económico este lo más extendido posible [...] El desarrollo sostenible es una forma de entender el mundo como interacción compleja entre sistemas económicos (p.17-29)

## CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

### BALANCED SCORECARD Y LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS CONSULTORAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2018

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Existe relación significativa entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018	Balances Scorecard	Kaplan, R. y Norton, D. (1996). En su libro titulado “El cuadro de mando integral – The Balanced Scorecard”. Editorial Centro de Libros PAPF, S.L.U. Nos dice: El cuadro de mando integral es un nuevo marco o estructura creado para la integración de procesos derivados de la estrategia [...] es algo más que un nuevo sistema de medición de cada fase. Las empresas innovadoras utilizan el cuadro de mando integral como el marco y estructura central y organizativa para sus procesos [...] El cuadro de mando integral llena el vacío que existe en la mayoría de sistemas de gestión: la falta de un proceso sistemático para poner en práctica y obtener feedback sobre la estrategia. (p.38-39)	Integración de procesos	Organización
				Innovación
				Contabilidad
				Análisis y Juicios
			Medición de cada fase	Financiera
				Cliente
	Sostenibilidad Empresarial	Sachs, J (2015) .En su libro titulado “La era del Desarrollo Sostenible”. Expresa : Que el desarrollo sostenible es un concepto básico para nuestra era [...] pretende construir un mundo donde el desarrollo económico este lo más extendido posible [...] El desarrollo sostenible es una forma de entender el mundo como interacción compleja entre sistemas económicos (p.17-29)	Desarrollo Económico	Mercado
				Social
				Reciprocidad
				Desarrollo Humano
			Sistemas económicos	Eficacia
				Eficiencia
	Efectividad			
	Economía			

## 2.3 Población y muestra

### Población

La población de este estudio está constituida por 33 personas que trabajan en el área contable de 11 empresas elegidas del sector de servicios de consultoría contable del distrito de los Olivos. Sin embargo vamos a encuestar a 3 personas por cada empresa o estudio contable.

### Muestra

La muestra de este estudio siendo la técnica de muestreo, probabilística porque es sometido a una prueba de formula estadística

Donde:

n: es el tamaño de la muestra

N: es el tamaño de la población

z: es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza (1.96)

E: es el máximo error permisible de un 5%. = 0.05

p: es la proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir a igual a 0.50.

q: es la proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir (50% = 0.50)

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$
$$= \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (33)}{(33 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} \quad n = 30$$

La muestra determinada para esta investigación será de 30 trabajadores.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas de recolección de datos

Dadas las variables, que son cruzadas en las fórmulas de las hipótesis específicas en esta investigación, para obtener todos los datos de sus dominios necesarios para contrastarlas, se requiere aplicar o recurrir a:

#### a) La Técnica de la encuesta

Se toma en cuenta la utilización de encuesta bajo la Escala de Likert para poder determinar cómo el Balanced Scorecard se relaciona con la sostenibilidad de las empresas consultoras, año 2018.

#### Rangos utilizados en el cuestionario

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Figura 3: Escala Tipo Likert, Recuperado de:

[http://formacion.intef.es/pluginfile.php/43479/mod\\_imscc/content/4/escala\\_tipo\\_likert.html](http://formacion.intef.es/pluginfile.php/43479/mod_imscc/content/4/escala_tipo_likert.html)

#### b) El Análisis estadístico

Luego de la recolección de datos a través de la técnica de la encuesta se realizará los procedimientos de análisis mediante el uso de estadística.

## Validación y confiabilidad del instrumento

### a). Validez

Para dar validez al instrumento de medición y verificar si realmente mide la variable que pretende medir, se someten los test previos y posteriores a juicios de expertos, jueces que van a opinar sobre la elaboración de los mismos, dando peso específico al trabajo de investigación.

**T**

<b>a</b>	<b>EXPERTOS</b>	<b>APLICABLE</b>
	Mg. Álvarez López Alberto	Aplicable
<b>a</b>	Dr. Ibarra Fretell Walter	Aplicable
	Dra. Rey Córdova Nérida	Aplicable

### **Validación de expertos**

*Fuente: Elaboración propia*

### b). Confiabilidad

Para brindar confiabilidad al instrumento de medición y que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produzca iguales resultados, se somete a la técnica de Alpha de Cronbach.

Criterio de la confiabilidad, valores:

Depreciable: 0.00+/- 0.20

Baja o ligera: 0.20 a 0.40

Moderada: 0.40 a 0.60

Marcada: 0.60 a 0.80

Muy alta: 0.80 a 1.00

En el presente trabajo de investigación de los instrumentos se realizó

mediante la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach desarrollado por J.L. Cronbach. El coeficiente alfa de Cronbach se trata de un índice de consistencia interna que toma valores desde 0 a 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a llevarla a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones consistentes.

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

$S^2$ : Sumatoria de la varianza de los ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

## 2.5 Método de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis general de los datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 24, nos permite realizar un análisis correlacional y un contraste de hipótesis a través de una base de datos general que incluye los datos de los instrumentos empleados.

Para las decisiones a tomar en cuenta al contraste de la hipótesis planteadas se considera un nivel de confianza del 95% y un margen de error menor a 5% ( $\alpha < ,05$ ).

## 2.6. Aspectos Éticos

La elaboración de la presente investigación es propia, se desarrolló siguiendo los procedimientos establecidos para estudios de esta naturaleza. Asimismo, la información contenida en dicho trabajo constituye información verídica obtenida a través de la encuesta, la cual fue procesada estadísticamente para posteriormente ser interpretada de acuerdo a la metodología de la universidad.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

### 3.1 Análisis de confiabilidad del instrumento

Análisis de confiabilidad general: Balanced Scorecard y Sostenibilidad Empresarial

#### Resultados:

**Tabla 2 : Resumen de procesamiento de casos Balanced Scorecard y Sostenibilidad Empresarial**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

E

Estadísticas de fiabilidad de Alpha de Cronbach: Balanced Scorecard y Sostenibilidad Empresarial

**Tabla 3 : Estadísticas de fiabilidad Balanced Scorecard y Sostenibilidad Empresarial**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	16

Interpretación:

Del programa SPSS se ha obtenido un Alfa de Cronbach general de 0.911, esto quiere decir que representa una alta confiabilidad, es por tal que es aplicable tal instrumento de medición. Además nos permite avalar que el cuestionario de 16 ítems tiene una alta confiabilidad.



#### Análisis de confiabilidad variable 1: Balanced Scorecard

**Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad Balanced Scorecard**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	8

#### Interpretación

Como se observa en la tabla N° 4 tenemos un 0.857 de índice de fiabilidad en cuanto a la variable Balanced Scorecard, lo cual quiere decir que se considera un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

#### Análisis de confiabilidad variable 2: Sostenibilidad Empresarial

**Tabla 5 : Estadísticas de fiabilidad Sostenibilidad Empresarial**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	8

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 3 tenemos un 0.821 de índice de fiabilidad en cuanto a la variable de Sostenibilidad Empresarial, lo cual se considera un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

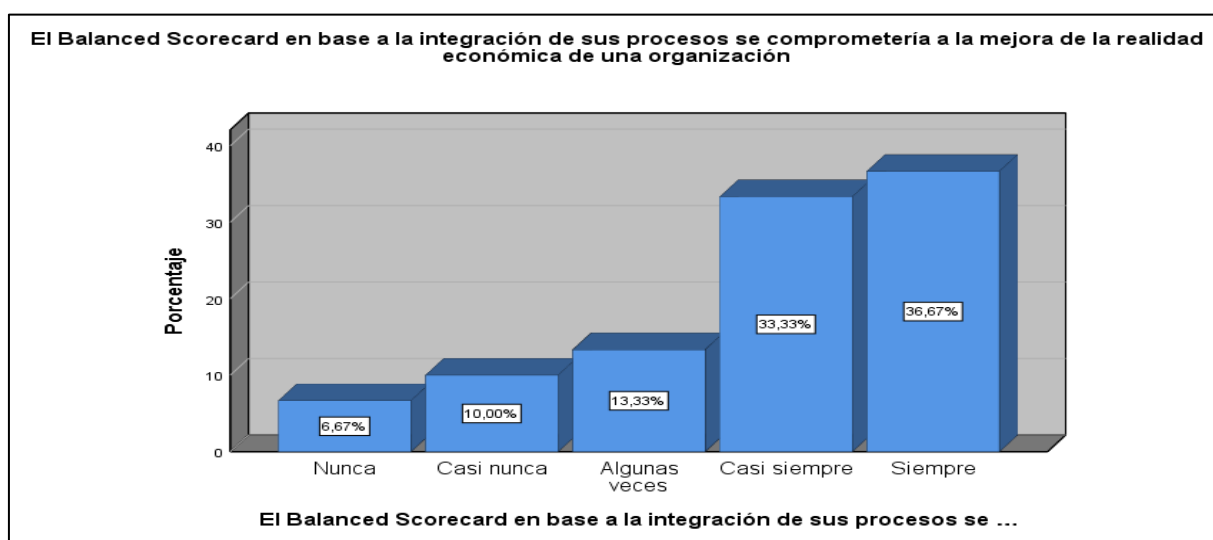
### 3.2. Resultados Estadísticos de Frecuencia

**Tabla 6 Ítem 01 : El Balanced Scorecard en base a la integración de sus procesos se comprometería a la mejora de la realidad económica de una organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	3	10,0	16,7
	Algunas veces	4	13,3	30,0
	Casi siempre	10	33,3	63,3
	Siempre	11	36,7	100,0
	Total	30	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 01 Ítem 01**



Fuente: Tabla N° 6

#### Interpretación:

De los 30 encuestados en las entidades de consultoras de servicios contables del distrito de los Olivos, año 2018, se obtuvo que un 36.7% están totalmente de acuerdo que tal sistema y se compromete para una mejora en las actividades que realizan puesto que verifica el estado de una empresa y toma medidas correctivas oportunas , mientras que casi siempre con un 33.3% también validan tal sistema , mientras que en algunas veces se refleja un 13.3% , por ultimo casi nunca con un

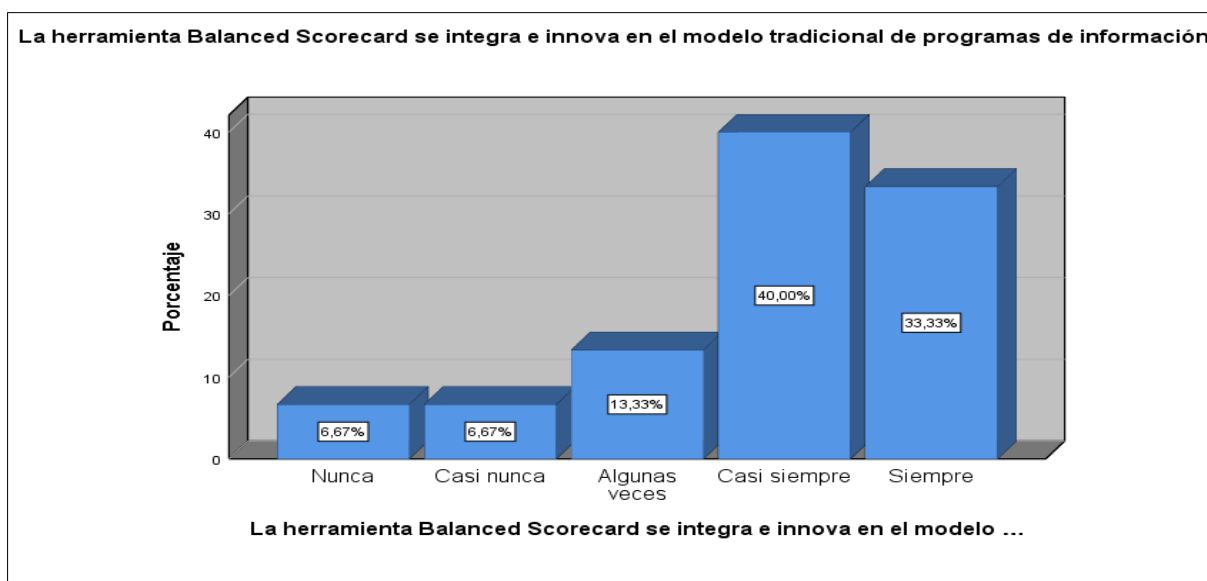
10% y nunca con un mínimo 2% posiblemente porque no están de acuerdos o se sienten indecisos puesto que tal herramienta si bien ya ha sido establecida tiempo atrás pero no ha tenido la cobertura pertinente generando dudas para los representantes.

**Tabla 7 Ítem 02 : La herramienta Balanced Scorecard se integra e innova en el modelo tradicional de programas de información**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	2	6,7	6,7	13,3
	Algunas veces	4	13,3	13,3	26,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 02 Ítem 02**



Fuente: Tabla N° 7

**Interpretación:**

De los 30 encuestados en las empresas del sector de consultoras contables del distrito de los Olivos , 2018, podemos aducir que se obtuvo un 33.33 % que siempre los empleados consideran que el Balanced Scorecard se integraría bien a la gestión

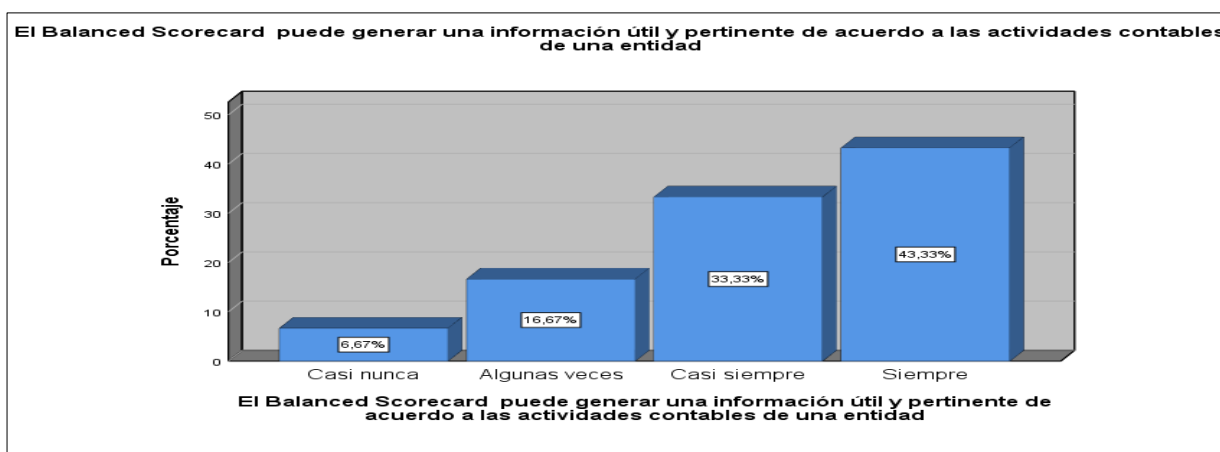
de sus responsabilidades y/o funciones enfocados a la mejora de las mismas, mientras que casi siempre figura con un 40% dándole mayor importancia , por otro lado figura un 13.3 % que algunas veces lo integrarían o innovaría al modelo tradicional , además casi nunca guarda similitud con la opción nunca con un 6.7% sumando un considerable 13.4% , deberá ser motivo al no desear reinventarse a pesar de las exigencias de una entidad administrativa que supervisa constantemente varias contingencias bajo el concepto de “presunciones” y notifican a estas entidades sorpresivamente sin tomar las medidas correctivas del caso.

**Tabla 8 Ítem 03 : El Balanced Scorecard puede generar una información útil y pertinente de acuerdo a las actividades contables de una entidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	5	16,7	16,7	23,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 03 Ítem 03**



Fuente: Tabla N° 8

**Interpretación:**

De los 30 encuestados en las empresas del sector de consultoras del distrito de los Olivos, 2018, apreciamos que se obtuvo un 43.3% que siempre considerarían

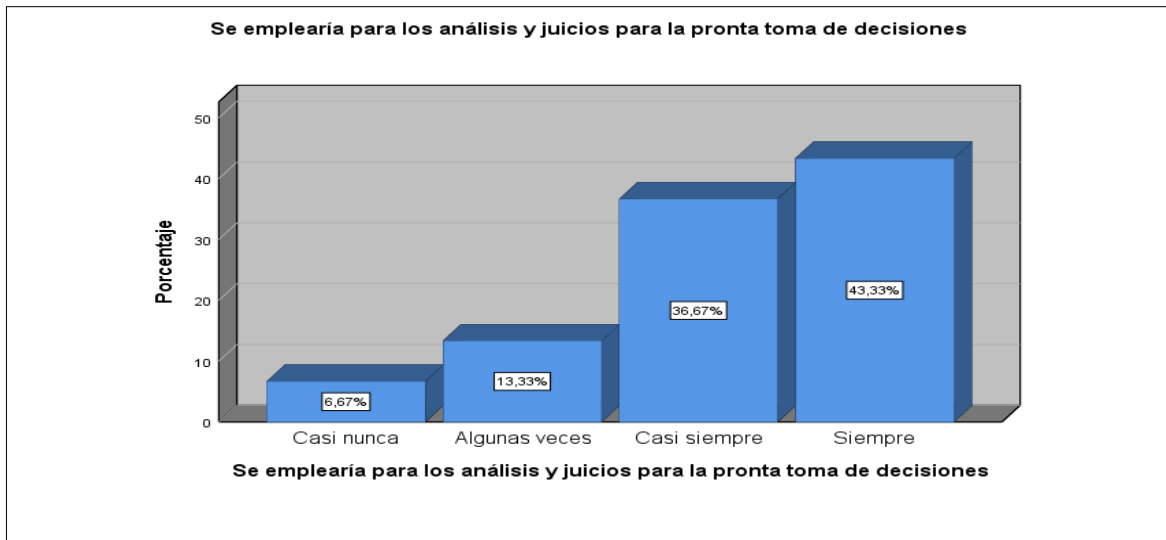
que el Balanced Scorecard mayormente se compromete a generar una información útil a la área de contabilidad porque da paso al planteamiento y cumplimiento de las estrategias y objetivos que desarrollen , mientras que casi siempre con un 33.33% afirman algo similar en un rango aceptable , por otro lado algunas veces con un 16.7% consideran que el Balanced Scorecard puede generar continuamente una información útil.

**Tabla 9 Ítem 04 : Se emplearía para los análisis y juicios para la pronta toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	4	13,3	13,3	20,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 04 Ítem 04**



Fuente: Tabla N° 9

Interpretación:

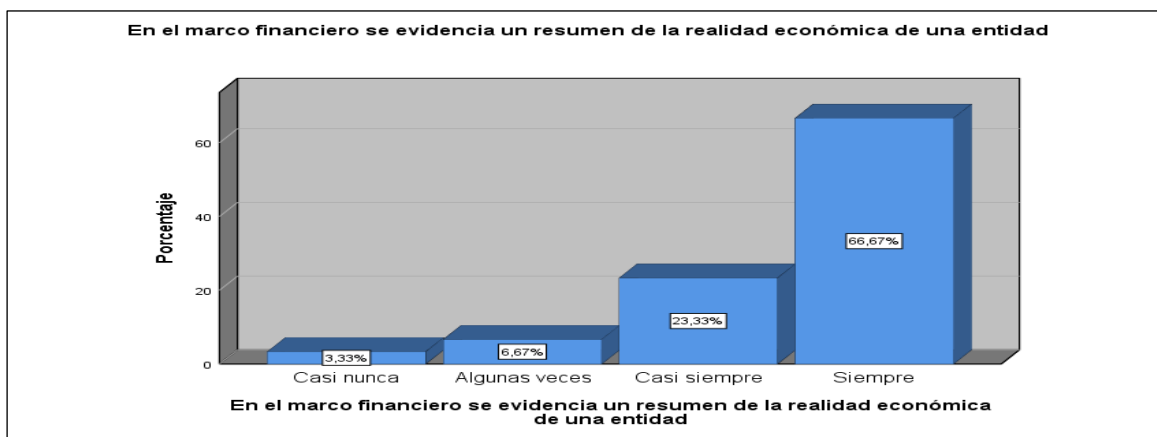
De los 30 encuestados en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018, apreciamos un 43.3% que siempre consideran que el Balanced Scorecard

se emplearía oportunamente para los análisis y juicios para una pronta toma de decisiones, ya que pueden enfrentarse a nuevas situaciones que deberían ser controladas lo más pronto posible, un 36.7% consideran que casi siempre se emplearían para tal cometido , mientras que algunas veces lo consideran oportuno para aquello con un 13.3% , y casi nunca con un 6.7% lo cual evidenciaría solo ciertas dudas al sistema o presumiblemente la duda de manejarlo para contribuir con su empresa u organización.

**Tabla 10 Ítem 05 : En el marco financiero se evidencia un resumen de la realidad económica de una entidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Algunas veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 05 Ítem 05**

Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018, apreciamos un 66.7% que siempre el marco o perspectiva financiera en el

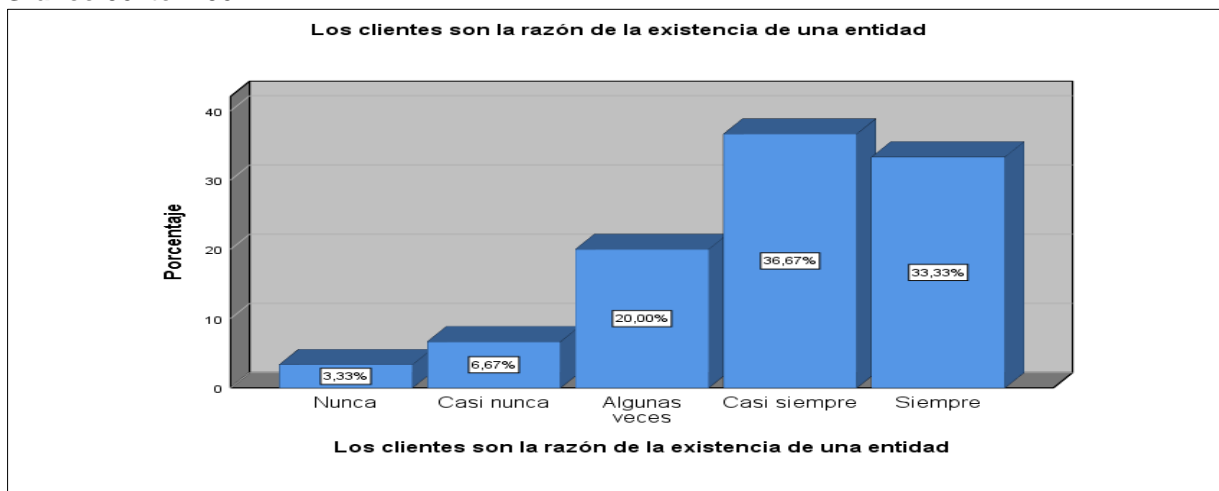
Balanced Scorecard es donde se evidencia el resumen de toda actividad económica o resumen de una organización, y es necesaria para poder tener presente una base para formular luego decisiones que dirigirá la empresa según las directrices requeridas , un 23.3% consideran un casi siempre , mientras que algunas veces con un 6.7% y nunca con un 3.3.% determina que nadie discute que el marco financiero es un elemento que no se pueda ver una síntesis de la información económica prueba de ello es que nadie marco la casilla nunca.

**Tabla 11 Ítem 06 : Los clientes son la razón de la existencia de una entidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	Algunas veces	6	20,0	20,0	30,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 06 ítem 06**



Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras contables del distrito de los Olivos , 2018 , se aprecia un 33.33% que siempre consideran que el cliente es la razón de existencia de sus entidades, puesto que ellos forman parte de una

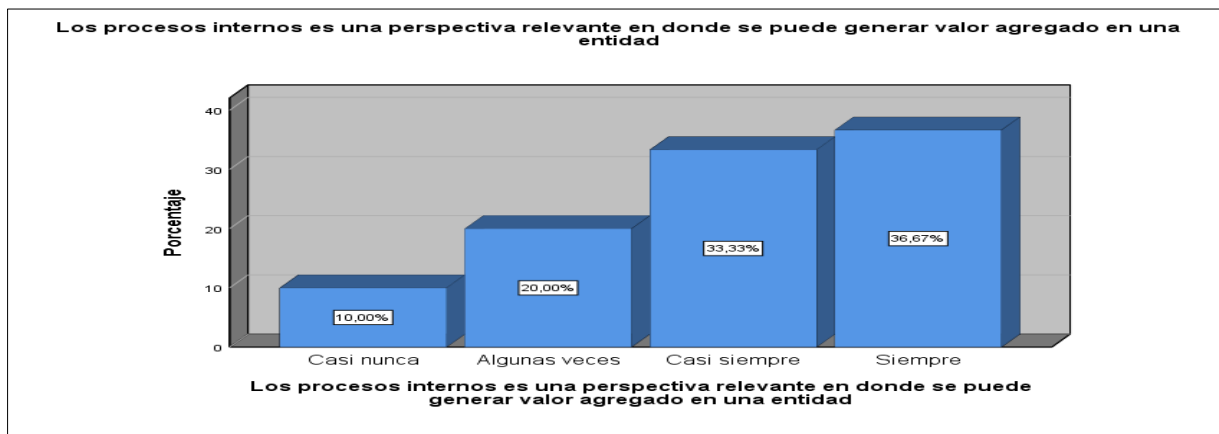
cartera que le generan ingresos mensuales y permiten el funcionamiento de aquellas además de su mejora e implementación, asimismo con casi siempre con un 36.7% , mientras que algunas veces con un 20% se mantenían indecisos , un casi nunca con 6.7% y otros consideran bajo la opción nunca con un 3.3% que no necesariamente son la razón de la existencia de una empresa presumiblemente porque tale estudios o firmas no se limitan a solo llevar la contabilidad de una entidad sino de vez en cuando realizan talleres, conferencias.

**Tabla 12 ítem 07: Los procesos internos es una perspectiva relevante en donde se puede generar valor agregado en una entidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	6	20,0	20,0	30,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 07 ítem 07**



Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018 , se aprecia un 36.7% que siempre se puede determinar que los procesos internos, las funciones o actividades son relevantes para su buen funcionamiento



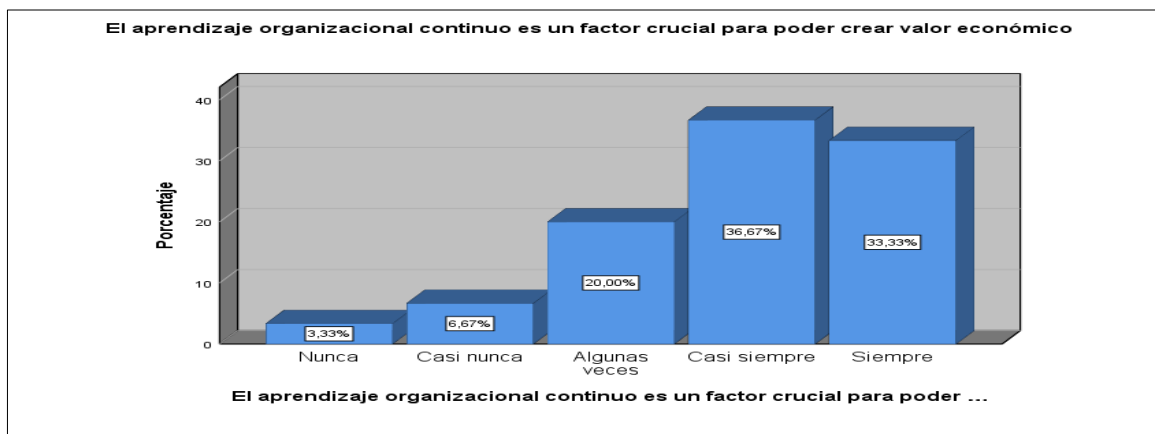
puesto que al manejar más de un cliente requerirán un plan como respaldo y deben tener en cuenta los efectos internos y externos que pueden tener como entidad, casi siempre con un 33.3% reafirmando lo dicho , mientras que algunas veces con un 20% dudan de esos procesos al no practicarlos , y casi nunca con un 10% que consideran que no son necesarios tener planes o un proceso , presumiendo así que desestimarían a los procesos internos como algo prioritario.

**Tabla 13 ítem 08 : El aprendizaje organizacional continuo es un factor crucial para poder crear valor económico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	Algunas veces	6	20,0	20,0	30,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 08 ítem 08**



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018, se aprecia un 33.33% que siempre consideraban que el aprendizaje es un factor crucial para poder crear valor económico que en otras palabras se

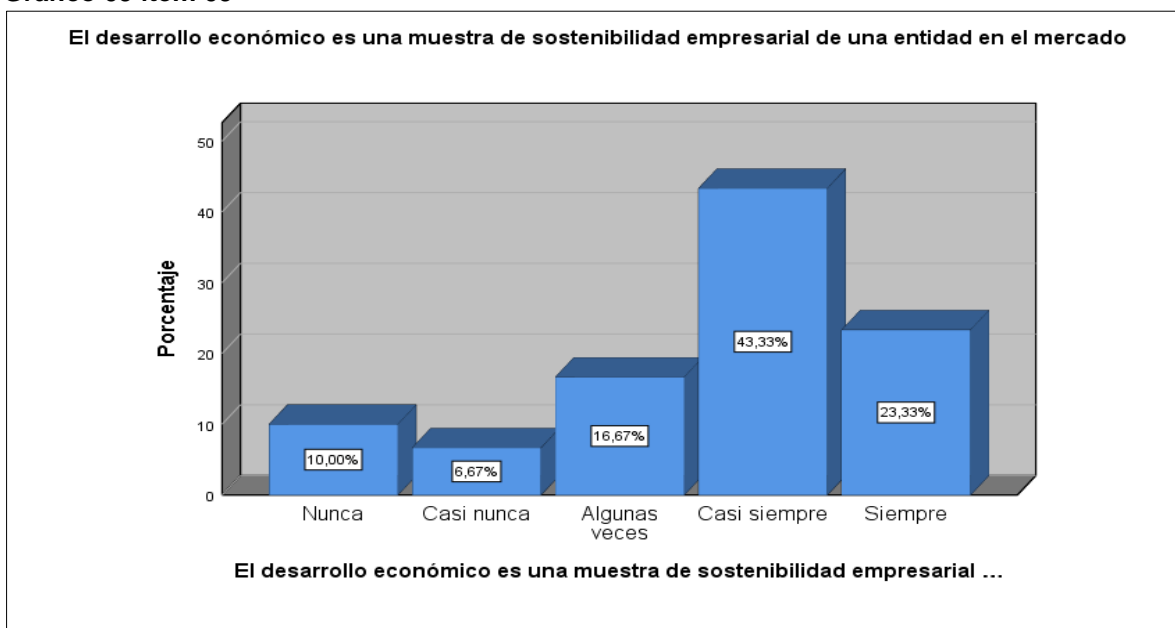
traduciría cuando la rentabilidad supera las expectativas de los representantes, el 36.7% considera que casi siempre el aprendizaje es crucial , mientras que una facción dudosa de algunas veces es reflejado con un 20% , casi nunca con un 6.7% , y nunca con 3.3% consideran que el aprendizaje no sumamente necesario, probablemente el motivo sea porque se limitan a ser mecánicos.

**Tabla 14 ítem 09: El desarrollo económico es una muestra de sostenibilidad empresarial de una entidad en el mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	16,7
	Algunas veces	5	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	13	43,3	43,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 09 ítem 09**



Fuente: Tabla N° 14

### Interpretación

De los 30 encuestados en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos,2018, se aprecia un siempre con un 23.3% que consideran el desarrollo

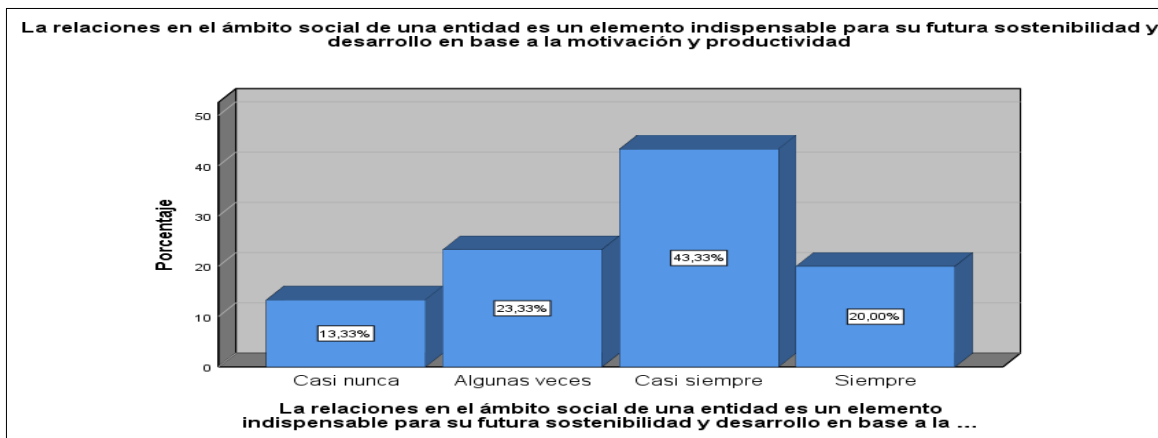
económico como una muestra de sostenibilidad puesto que expresaron que consideran que podrá existir desarrollo si hay planes anticipados para beneficio y compromiso tanto cliente como asesor, un casi siempre con un considerable 43.3% , algunas veces con un 16.67% , mientras que casi nunca con un ínfimo 6.67% , por último se refleja un 10% en la opción nunca, se presume este porcentaje último porque se considera hoy en día una economía nacional muy resquebrajada y eso repercute en las entidades.

**Tabla 15 ítem 10 : La relaciones en el ámbito social de una entidad es un elemento indispensable para su futura sostenibilidad y desarrollo en base a la motivación y productividad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	7	23,3	23,3	36,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 10 ítem 10**



Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018, se aprecia un 20% que siempre le dan la importancia a las relaciones

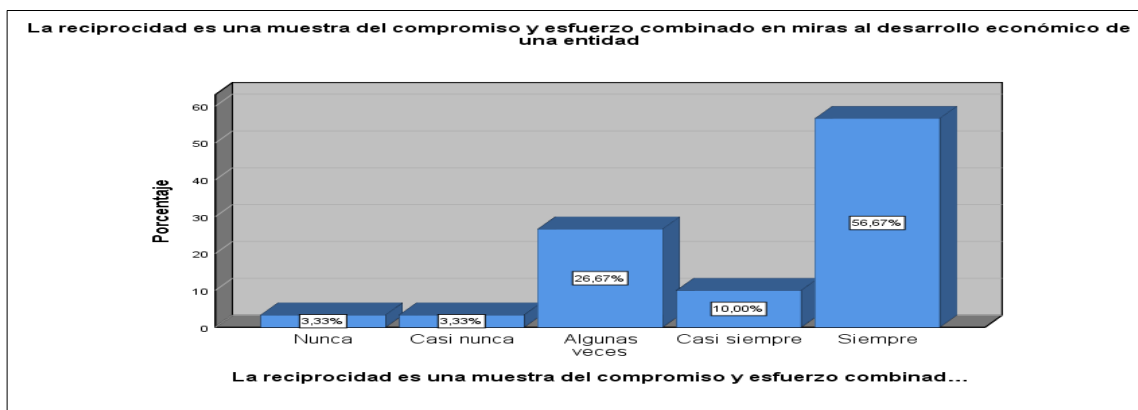
sociales puesto que estas generan un respaldo enorme en las colaboraciones dentro de un departamento o área contable y así poder trabajar de manera armónica , un considerable casi siempre con un 43.3% que reafirma lo previamente expresado , algunas veces con un 23.3% , y por ultimo casi nunca con un 13.3% no le dan el protagonismo que estas relaciones amerita , se presume porque al tener un alto nivel de estrés y al tener un ritmo laboral considerablemente acelerado dejan de lado aquello y se vuelven más individualistas.

**Tabla 16 ítem 11 : La reciprocidad es una muestra del compromiso y esfuerzo combinado en miras al desarrollo económico de una entidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	33,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 11 ítem11**



Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018, se aprecia con un 56.7% que siempre hay una gran aceptación en que

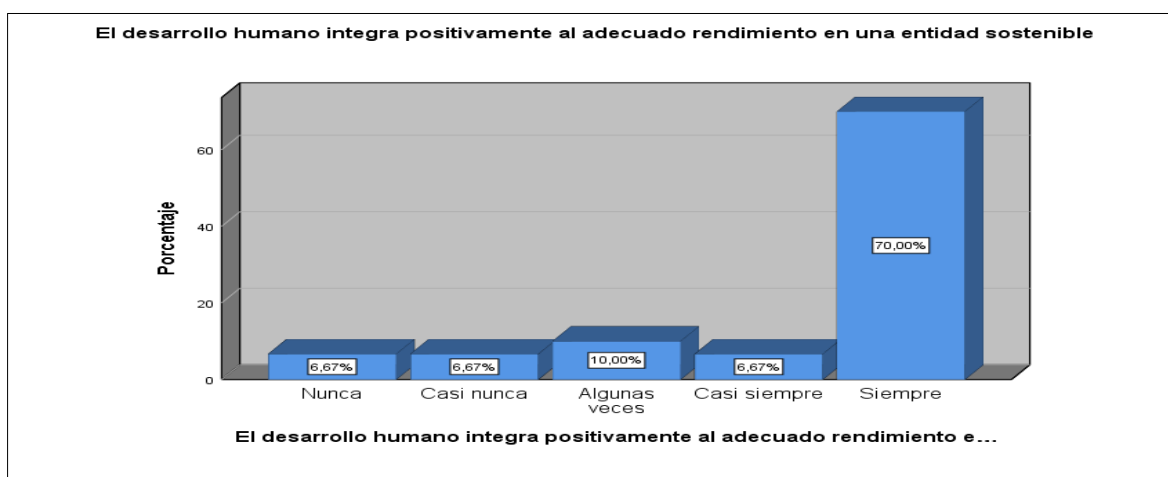
la reciprocidad y esfuerzo son motores para la mejora económica de una entidad, un casi siempre con un 10% , en un término medio algunas veces con 26.67% manteniendo cierta duda , presumiblemente porque lo que esperan automáticamente son resultados sin darle oportunidad y prioridad a otros aspectos que están entre sus manos que podría contribuir al desarrollo personal y organizacional en el distrito , por ultimo un casi nunca y nunca con un 3.3%.

**Tabla 17 ítem 12 :El desarrollo humano integra positivamente al adecuado rendimiento en una entidad sostenible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	2	6,7	6,7	13,3
	Algunas veces	3	10,0	10,0	23,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

**Gráfico 12 ítem 12**



Fuente: Tabla N° 17

**Interpretación:**

De los 30 encuestados en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018, mayormente siempre con un resaltante 70% aprecian al desarrollo humano

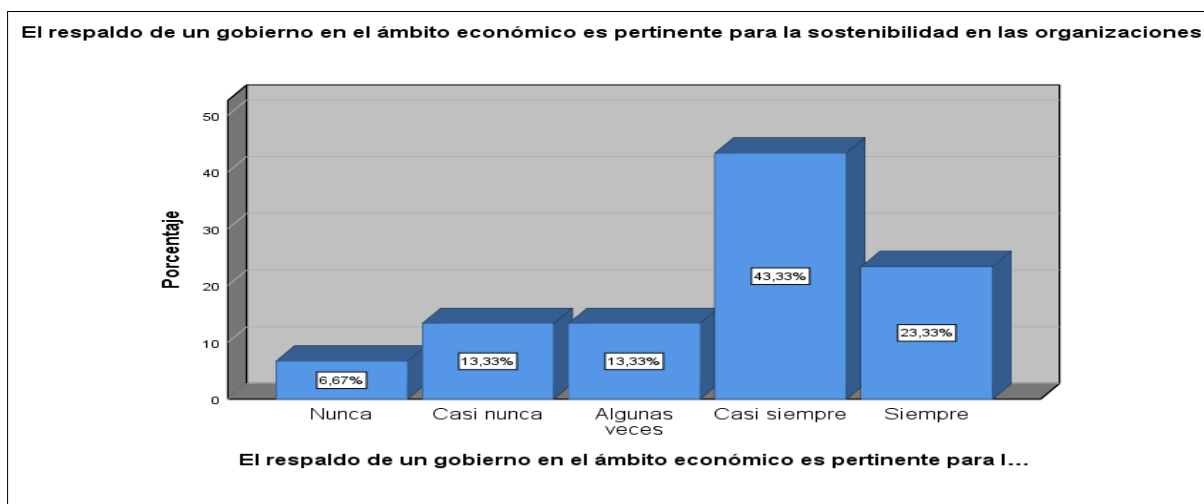
que integra positivamente al rendimiento de sus entidades, puesto que el personal es pieza fundamental para mejorar los defectos en los trabajos internos de una entidad además de conseguir las menores quejas posibles de los clientes, un casi siempre con un 6.7%, algunas veces con 10% , y por ultimo un casi nunca y nunca de manera similar con un 6.7% , comprobando que perjudicialmente desestiman tal indicador.

**Tabla 18 ítem 13 El respaldo de un gobierno en el ámbito económico es pertinente para la sostenibilidad en las organizaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
	Algunas veces	4	13,3	13,3	33,3
	Casi siempre	13	43,3	43,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 13 ítem 13**



Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018, se aprecia que siempre con un 23.3% consideran al gobierno

como eje de respaldo y esto es justificable puesto que a pesar de la recesión económica y por las malas decisiones del gobierno vigente muchas entidades deben de adaptarse obligadamente, un casi siempre con un considerable 43.3% , mientras que por otro lado al sumar tanto algunas veces con 13.3% , casi nunca similar con un 13.3% y nunca con 6.7% superarían a la escala de siempre , eso da entender que si bien el gobierno es necesario mas no siempre es oportuno para un grupo.

**Tabla 19 ítem 14 El ente fiscal es una institución necesaria y sostenible para la supervisión de las empresas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	2	6,7	6,7	16,7
	Casi siempre	10	33,3	33,3	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 14 ítem 14**



Fuente: Tabla N° 19

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos,2018 , consideran bajo el rango siempre y en una mitad reflejado con un

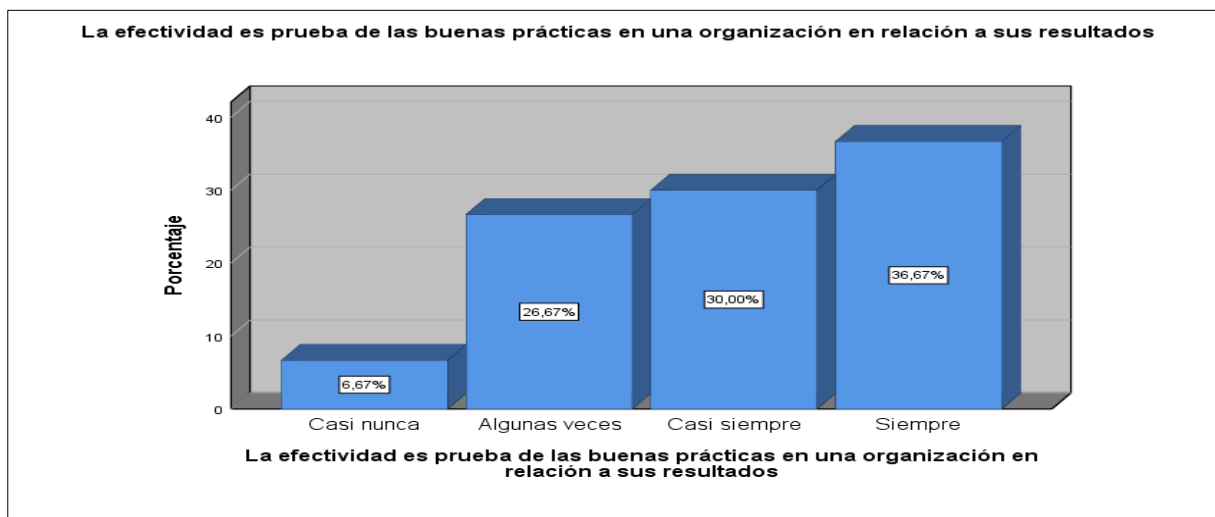
50% que el ente fiscal es necesario para la supervisión en la recaudación de los impuestos, y es aquí donde se debe hacer énfasis puesto que a pesar de una cierta mala aceptación de esta institución superior en el mercado hay representantes que si lo avalan medianamente , mientras que un casi siempre con un 33.3% , algunas veces con 6.7% , y por ultimo casi nunca con 10% presumiblemente porque más presionan al pequeño contribuyente cuando este debe de darle aún mayores facilidades.

**Tabla 20 ítem 15 : La efectividad es prueba de las buenas prácticas en una organización en relación a sus resultados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	33,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 15 ítem 15**



Fuente: Tabla N° 20

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018 , consideran que siempre con un 36.7% y casi siempre con un 30% en



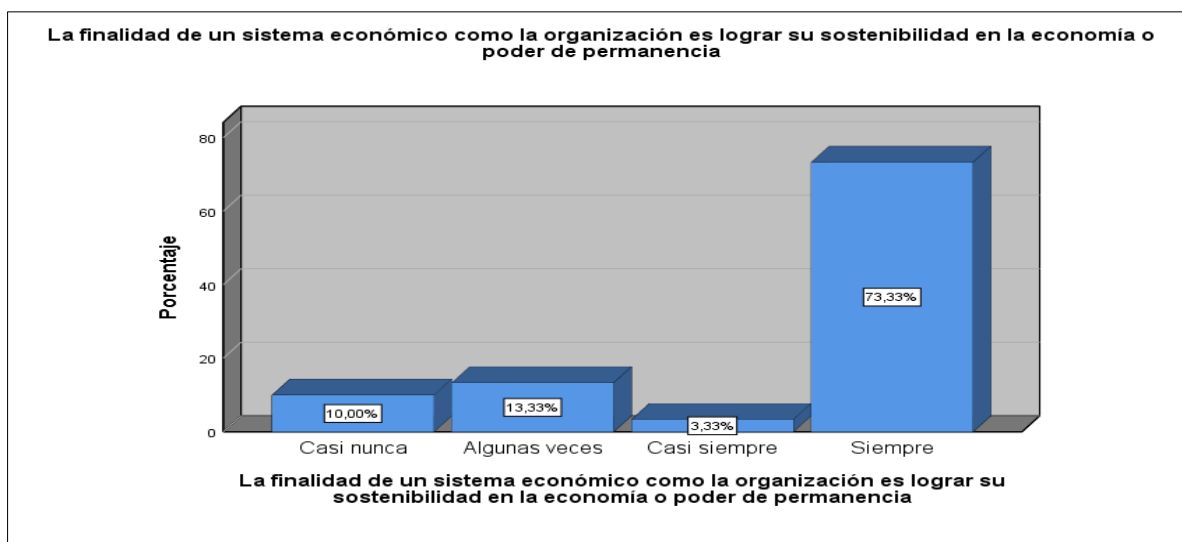
demasiada que las buenas prácticas conllevan a la efectividad dentro del sistema organizativo, ya que conseguir la mejor satisfacción de los clientes posibles es indicador de una situación muy favorable, algunas veces con un muy visible 26.7%, mientras que casi nunca con 6.7% evidenciando que si existe una cierta satisfacción que desestiman la efectividad como parte de su trabajo aun a pesa que producto de aquello mejoraría el número de sugerencias de mejoras internas, tal valor debería ser exclusivo en una entidad.

**Tabla 21 ítem 16 La finalidad de un sistema económico como la organización es lograr su sostenibilidad en la economía o poder de permanencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	4	13,3	13,3	23,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	26,7
	Siempre	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 16 ítem 16**



Fuente: Tabla N° 21

Interpretación:

De los 30 encuestados en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018, se aprecia que siempre con un relevante 73.33% determina que la

finalidad de toda organización en el sistema es establecer su sostenibilidad y poder de permanencia que en otras palabras sería : que el cliente no requiere los servicios del mejor muy por el contrario adquieren los servicios de quien perciben como el mejor , un casi siempre con un ínfimo porcentaje de 3.3% , algunas veces con un 13.3% y por ultimo un casi nunca con un 10% , es así que demuestra que mayormente entre los grupos de trabajadores nunca desestiman el poder de permanencia como valor agregado en la entidad para su futura sostenibilidad , valor que debe de trabajarse en conjunto tomando medidas correctivas en el momento más oportuno posible y así solucionar “x” contingencias .

### 3.3. Prueba de Normalidad

Para la validación de hipótesis se utilizó la prueba de normalidad con el fin de determinar el “p valor”, el cual se traduce como el nivel de significancia más pequeño y conduce a aceptar la hipótesis alterna, y permitirá determinar el tipo de distribución de las variables y dimensiones usadas en la presente investigación.

Existen dos tipos de prueba de normalidad, la de Kolmogorov-Smimov, que se utiliza para muestras mayores a 50 y la de Shapiro-Wilk, que es adecuada cuando las muestras son menores a 50. Para la presente investigación, la muestra es de 67, por lo que la prueba de normalidad que se usará será la de Kolmogorov-Smimov. Según esta prueba, si el “p valor” resulta menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la alterna ( $H_1$ ). De ser así, se concluye que la variable o dimensión probada no es normal, por lo que se deberá aplicar una prueba no paramétrica.

La prueba se realizó por medio del software SPSS versión 24. En dicho software, el “p valor” equivale a Sig.

Tabla 22 Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Balanced Scorecard	,205	30	,002	,886	30	,004
Sostenibilidad Empresarial	,203	30	,003	,847	30	,001
Integración de procesos	,225	30	,000	,883	30	,003
Medición de cada fase	,253	30	,000	,845	30	,001
Desarrollo económico	,273	30	,000	,834	30	,000
Sistemas económicos	,173	30	,023	,880	30	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

si el “p valor” resulta menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la alterna ( $H_1$ ). De ser así, se concluye que la variable o dimensión probada no es normal, por lo que se deberá aplicar una prueba no paramétrica.

### 3.4 Validación de Hipótesis

Para realizar la prueba estadística se hizo uso del software SPSS versión 24 y se tomó en cuenta la hipótesis general y las específicas a ser validadas.

Tabla 23 Significado de la magnitud de correlación

<b>Magnitud de la Correlación</b>	<b>Significado</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

### Prueba de Hipótesis General:

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del Distrito de los Olivos, 2018.

Tabla: 24 Correlación de Spearman de las variables Balanced Scorecard y sostenibilidad empresarial

Correlaciones			Balanced Scorecard	Sostenibilidad Empresarial
Rho de Spearman	Balanced Scorecard	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Sostenibilidad Empresarial	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente de correlación entre las variables Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018, es de 0.783 (78.3%), lo cual indica que la correlación es positiva media considerable. Por otro lado, la significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que da conocer que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre el Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en el distrito de los Olivos, 2018.

## Prueba de hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos 2018.

Tabla: 25 Correlación de Spearman de las variables Balanced Scorecard y Desarrollo económico

Correlaciones				
			Balance Scorecard	Desarrollo económico
Rho de Spearman	Balance Scorecard	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desarrollo económico	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente de correlación entre la variable Balanced Scorecard y la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018, es de 0.794 (79.4%), lo cual indica que la correlación es positiva media considerable. Por otro lado, la significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que da conocer que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre el Balanced Scorecard y el desarrollo económico en el distrito de los Olivos, 2018.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos 2018.

Tabla 26 Correlación de Spearman de las variables Balanced Scorecard y sistemas económicos

Correlaciones				
			Balance Scorecard	Sistemas económicos
Rho de Spearman	Balance Scorecard	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Sistemas económicos	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente de correlación entre la variable Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018, es de 0.676 (67.6%), lo cual indica que la correlación es positiva media. Por otro lado, la significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que da conocer que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre la variable Balanced Scorecard y sistemas económicos en el distrito de los Olivos, 2018.

### Hipótesis específica 3.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión medición de cada fase y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018.

**Ho:** No existe relación entre la dimensión medición de cada fase y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos 2018.

Tabla 27 Correlación de Spearman de la dimensión medición de cada fase y Sostenibilidad Empresarial

Correlaciones				
			Medición de cada fase	Sostenibilidad Empresarial
Rho de Spearman	Medición de cada fase	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Sostenibilidad Empresarial	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente de correlación entre la dimensión medición de cada fase y la variable sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018, es de 0.765 (76.5%), lo cual indica que la correlación es positiva media considerable. Por otro lado, la significancia de  $p= 0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que da conocer que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre la dimensión medición de cada fase y la sostenibilidad empresarial en el distrito de los Olivos, 2018.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSION



## ***Discusión***

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se puede establecer la siguiente discusión e interpretación. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, año 2018. En la prueba de validez de los instrumentos se procedió a utilizar el Alpha de Cronbach obteniendo como resultados 0.857 y 0.821 para los instrumentos Balanced Scorecard y Sostenibilidad Empresarial, respectivamente, los cuales constan de 8 ítems cada uno, teniendo un nivel de confiabilidad del 95% siendo un valor óptimo del Alpha de Cronbach aquel valor que se aproxime más a 1 y que sus valores sean superiores a 0.8, por convenio tácito, los cuales garantizan la fiabilidad de dicha escala, en el caso de este estudio ambos valores son superiores a 0.8, por lo que nos permite decir que los instrumentos son los suficientemente confiables.

1. Primeramente se empleó las pruebas de normalidad para validar hipótesis y ver los niveles de significancia que era lo principal. Existen dos tipos de prueba de normalidad, la de Kolmogorov-Smimov, que se utiliza para muestras mayores a 50 y la de Shapiro-Wilk, que es adecuada cuando las muestras son menores a 50, es por tal que al contar con una muestra de 30 trabajadores de las empresas consultoras o estudios contables nos limitaremos a enfocarnos con la prueba de Shapiro-Wilk, al comprobar que los niveles de significancia en las variables eran muy por debajo del 0.05 entonces se determinaba que no eran normales los datos, por lo tanto usaremos la prueba no paramétrica de rho de Spierman.
2. Según los resultados estadísticos obtenidos, el Balanced Scorecard tiene relación con la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018

debido a los resultados obtenidos de la hipótesis general, en la cual se aplicó la correlación de Spearman obteniendo como resultados que el coeficiente de correlación entre las variables Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial sea de 0.783 (78.3%), lo cual indica que la correlación es positiva media considerable, además la determinación del p valor con un margen de error del 5% de donde deducimos: si  $p < 0.05$  existe relación entre las variables, caso contrario si  $p > 0.05$  no existe relación entre las variables, se obtuvo el resultado de 0,00 lo cual es menor a 0.05 con ello, lo cual, nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así finalmente que esta prueba nos permite mencionar y demostrar que el Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras en el distrito de los Olivos, 2018, este resultado confirma la teoría de Alfaro y Córdor (2015) que expresan que la planificación estratégica en las cuatro perspectivas ayudan a la organización a ser más eficiente, productiva y competitiva en las actividades que desempeña y los procesos que realiza.

3. En el caso de los resultados obtenidos como ejemplo de la hipótesis específica primera se aplicó la prueba de la correlación de Spearman obteniendo como resultados que el coeficiente de correlación entre la dimensión desarrollo económico y la variable Balanced Scorecard sea de 0.794 (79.4%), lo cual indica que la correlación es positiva media considerable, además la determinación del p valor con un margen de error del 5% de donde deducimos: si  $p < 0.05$  existe relación entre las variables, caso contrario si  $p > 0.05$  no existe relación entre las variables, se obtuvo el resultado de 0,00 lo cual es menor a 0.05 con ello, lo cual, nos conlleva a

mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así finalmente que esta prueba nos permite mencionar y demostrar que el desarrollo económico se relaciona significativamente con el Balanced Scorecard en las empresas consultoras del distrito de los Olivos , 2018 , estos resultados confirman el estudio realizado por Melendrez y Juan de Dios (2013) , en donde expresa que si aplicán el BSC como herramienta estratégica entonces esta influirá en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura; .Si aplicáran el BSC como sistema de medición entonces este influirá en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la provincia de Huaura. En el caso de la segunda hipótesis específica entre la variable Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos se aplicó la misma prueba no paramétrica del rho de Spearman en donde se obtiene una correlación de 0.676 (67.6%) lo cual comprueba una correlación positiva media , a su vez estos resultados corroboran el estudio por Rodríguez (2016) que expresa y que considera importante desarrollar un trabajo de investigación, cuyo objetivo principal es desenvolver un Balanced Scorecard para la Universidad Pública de Cabo Verde, intentando demostrar que puede funcionar como una herramienta de clarificación, comunicación y de gestión estratégica .El desarrollo del BSC para la Universidad de Cabo Verde, permitió crear una nueva herramienta que puede servir para cambiar la cultura organizacional , recordemos que un sistema económico tal como la mencionada universidad nacional está supeditada por un Gobierno. Y por último en el caso de la tercera hipótesis específica existe relación entre la dimensión de cada fase con la variable sostenibilidad empresarial en donde se aplicó la misma prueba no paramétrica del rho de Spearman en donde

se obtiene una correlación de 0.765 (76.5%) , lo cual comprueba una correlación positiva media considerable , a su vez tales resultados corroboran el estudio realizado por Fernández (2015) que expresa que la investigación tuvo como objetivo general, analizar la incidencia de la gestión financiera en el desarrollo sostenible de las MYPE comerciales en la ciudad de Huaraz, 2013 , y recordemos que el marco financiero forma parte de una medición en una fase , en conclusión, precisa que para lograr el desarrollo sostenible de las MYPE comerciales en la ciudad de Huaraz, es necesario usar herramientas de gestión financiera como son los presupuestos, estados financieros, análisis financiero, flujo de efectivo, otros informes y datos financieros de interés para la toma de decisiones oportunas, esto conllevará a lograr el crecimiento económico de la empresa aunado con el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social.

CAPÍTULO V  
CONCLUSIONES

## *Conclusiones*

La información obtenida en el trabajo de investigación nos permite determinar las siguientes conclusiones:

1. Según el objetivo general planteado, se ha logrado determinar con la realidad, que el Balanced Scorecard tiene una estrecha relación significativamente con la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos , año 2018. Se llegó a la mencionada conclusión luego de identificar que la integración de procesos en la gestión de una empresa consultora es de suma relevancia puesto que reduce significativamente las posibles contingencias que puedan aparecer en el ejercicio de la profesión. Estas integraciones sumado a las perspectivas hacen posible el reducir más de un riesgo , no solo se centra en la parte financiera que es esencia de toda organización sino también el compromiso ante el cliente , el protagonismo a los procesos internos y el aprendizaje continuo que todo esto conlleva . Esta herramienta o sistema busca adaptarse ante las necesidades imperantes vigentes y ante una normativa tan cambiante además de un ente supervisor ciertamente rígido.

2. Se puede concluir ante el primer objetivo específico planteado y validado, que el Balanced Scorecard tiene una relación significativamente con el desarrollo económico en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018. Se llegó a esta conclusión luego de determinar que la mencionada herramienta de gestión permite a los trabajadores tener otra opción proyectada en como ejercer la práctica de una diferente forma dentro de un mercado altamente competitivo en donde el cliente cliente no requiere o no busca los servicios del mejor muy por el contrario adquieren los servicios de quien perciben como el mejor , sumado a ello el ámbito social al saber adaptarse y poder manejar una cartera de manera más efectiva porque de eso depende de la permanencia del mismo , a su vez la reciprocidad en compartir conocimientos y respaldarse en más de una situación seriamente

adversa , y por último el desarrollo humano y profesional lo cual tiene un considerable impacto porque los trabajadores se comprometen con la misión de la entidad y aquello se traduce como ganancias.

3. Se puede concluir ante el segundo objetivo específico planteado y validado, que la dimensión sistemas económicos se determina la relación con la variable del Balanced Scorecard en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018. Se llegó a esta conclusión después de determinar que los sistemas económicos son apreciados por los trabajadores como base necesaria y sustancial a nivel macro en las entidades y por ende en su área de trabajo de tal forma que su finalidad permite ciertamente el equilibrio necesario ante la supervisión de los conceptos tributarios y no tributarios, procurando los recursos pertinentes para la solvencia fiscalizadora y estabilidad en general. Por último se puede concluir que en el tercer objetivo específico, que la dimensión medición de cada fase si guarda relación con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018. Se llegó a tal conclusión al considerar que los trabajadores consideran tales mediciones bajo perspectivas en una forma de innovar la gestión contable de una entidad puesto que las practicas se han vuelto muy rígidas y monótonas , ya que estas generan pérdida de tiempo tarde o temprano , pero al no cuestionarlas se estancan en demasía , es imperante tomar medidas correctivas puesto que en el ámbito de la contabilidad se requiere no solo de información precisa sino procesos sostenibles que faciliten tal cometido , gracias a ello se podrán tomar mejores análisis y juicios en pro de una entidad , porque a pesar de ser medianamente pequeña no quita que forme parte de más del 80% de la contribución de este país.

## CAPÍTULO VI

### RECOMENDACIONES



### *Recomendaciones*

Como resultado del presente trabajo de investigación se aportan las siguientes recomendaciones:

1. Mediante el problema general de dicha investigación: ¿de qué manera el Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras de los Olivos, 2018? . Se recomienda a las empresas consultoras del distrito de los Olivos , en implementar una herramienta de cuadro de mando integral , capacitarse en nuevas formas de hacer empresa para el mejor funcionamiento y gestión de actividades tanto contables como administrativas que son reguladas por el ente fiscal o recaudador en el distrito de los Olivos , y así reducir los fallos que se traducirían en desafortunadas pérdidas de dinero y al cliente , es un medio tal herramienta para no solo enfocarse en el valor económico que se percibe al ofrecer servicios sino ver que todo es una cadena productiva que merecen reforzarse y evaluarse porque de eso depende expandirse y llegar a otros medios . Esto se llevara mediante 3 simples puntos, en reconocer las 3 P: persona, proceso y producto, las personas son motor esencial en toda empresa, no solo depende la capacitación sino el reconocimiento y el apoyo necesario , mejorar la rotación del personal , minimizar las horas de reuniones , minimizar las horas extra , conseguir las menores de quejas posibles , etc. , en el caso del proceso se puede traducir como las actividades que deben de sostener a dicha entidad como conseguir el plazo de cobro previsto , conseguir en reducir los gastos , controlar los cobros retrasados pendientes , entre otros , y finalmente producto que sencillamente es conseguir la mejor satisfacción de los clientes posibles , todo ello generara sostenibilidad y la relación es evidente.
2. Mediante el primer problema específico: ¿de qué manera el Balanced Scorecard se relaciona con la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras de los Olivos, 2018? . Se recomienda que las empresas consultoras trabajen bajo estrategias marcadas, y saber adaptarse

al ritmo que conlleva , prevenir la presencia exhaustiva del ente recaudador por sus malos manejos de tales entidades , tener contacto con el cliente directo no solo a la hora de recibir honorarios , pagos o sueldo , capacitarlo mediante los trabajadores en darle una charla instructiva al mes o cuando la normativa sufra algún cambio resaltante , aquello no solo beneficia al cliente que percibe a la empresa que lo asesora como un colectivo que busca proteger mucho más allá de sus intereses , sino también que el trabajador se vuelve inclusive más ducho y eso desarrolla mucho el talento humano que va ser correspondido por este de una u otra forma . Dicho procedimiento no requiere una exuberante inversión, solo tiempo, trabajo y mucha dedicación, es pertinente quitar ese “chip” que los contadores son mecánicos y que andan “sumergidos” en la práctica tradicional pero no van más adelante, los tiempos cambian y nosotros debemos saber adaptarnos ante las necesidades de terceros que necesitan de nosotros, todo ello genera desarrollo económico en un mercado, la relación es clara en beneficio particular.

3. Mediante el segundo problema específico: ¿de qué manera el Balanced Scorecard se relaciona con la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras de los Olivos, 2018? . Se recomienda el uso de tal herramienta ante una realidad problemática golpeada y en estado de recesión económica, adaptarse principalmente ante tal situación es imperante y aún más con una entidad administrativa y fiscal relativamente rígida, la relación y necesidad es oportuna. Mediante el tercer problema específico: ¿de qué manera la dimensión medición de cada fase se relaciona con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras de los Olivos, 2018?. Se recomienda a las empresas consultoras que deberán centralizarse en buscar una organización más sostenible porque es relevante buscar nuevas opciones y conseguir resultados ante una realidad económica frágil, esto permitirá ver su estado actual y futuro, es así que según a los libros ilustrados y respaldados por el autor se determina que las organizaciones con más éxito han comprendido que la solución está en la evaluación de toda actividad y procesos más relevantes que se ejecutan dentro de la entidad , sumado a las perspectivas ya mencionadas.

## REFERENCIAS

## VII. REFERENCIAS

- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. Colecciones Sapientia. Castellón, España.
- Alfaro, J., Gonzales, C. y Pina, M. (2013). *Economía de la empresa* (2.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Aravaca.
- Alveiro, C. (2011). *El Balanced Scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa*. Recuperado de :  
<http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf>
- Amate, I. y Guarnido, A. (2011). *Factores determinantes del desarrollo económico y social*. Analistas económicos de Andalucía. Málaga, España.
- Apaza, R. y Moreno, S. (2008). *Reciprocidad, asociatividad y cooperación*. Recuperado de:  
[https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_articulo/articulo-PM\\_indigenas\\_modulo4.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/articulo-PM_indigenas_modulo4.pdf)
- Barrios, E. *La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones*. - Río Gallegos: Universidad Nacional de la Patagonia Austral, 2017. Libro digital, PDF
- Cárdenas, M., *et al*, (2013). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores*. Recuperado de:  
[https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL\\_PARA\\_EL\\_DISENO\\_Y\\_CONTRUCCION\\_DE\\_INDICADORES.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf)

- Crespo, E. y Lluch, E. (2015). *Función social de la empresa: Una propuesta de evaluación ética*. Cuadernos de ética en clave cotidiana. Madrid, España.
- Cotec (2009). *La innovación en sentido amplio: un modelo empresarial .Análisis conceptual y empírico*. Colección innovación práctica . Madrid, España.
- Cubillos, M. y Núñez, S. (2012). *Guía para la construcción de indicadores de gestión* (Versión 2). Bogotá, D.C.
- De Fátima, M., Virginia, B y Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad empresarial. *Fórum empresarial*. Vol. (17). Caracas, Venezuela.
- Delfín, L. y Acosta, M. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Pensamiento y gestión. Veracruz, México.
- Diccionario de la Real Academia Española (1780) . Barcelona, España.
- Fernández, M. (2015), en su tesis titulada: *Gestión financiera y su incidencia en el desarrollo sostenible de las micro y pequeñas empresas comerciales en la ciudad de Huaraz, 2013*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Gan, F. y Triginé, J. (2013). *Cuadro de Mando Integral*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España
- Garzón, M. e Ibarra, A. (2014). *Revisión sobre la Sostenibilidad Empresarial*. Virginia Beach, USA.

- Gracia, C., Yaguez, M. y Merigó, J. (2008). *Guía práctica de la economía de la Empresa I: Empresa y entorno*. Publicacions Edicions.Barcelona, España.
- Heredia, V. y Jiménez, F. (2014), en su tesis titulada: Propuesta para mejorar la sostenibilidad financiera de la empresa “Sismode CIA Ltda” ubicada en la Ciudad de Quito. Tesis previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas de la Universidad Central de Ecuador.
- Jeremy, H. y Steve, P. (2012). *Mejores prácticas de gestión empresarial*. Editorial Bresca. Harvard School Publishing Corporation, EEUU.
- Kaplan, R. y Norton, D. (1996). *The Balanced Scorecard. : Translating strategy into action*. Grupo Planeta. Barcelona, España.
- Mamani, J. (2014), en sus tesis titulada: El Balanced Scorecard, una herramienta de las relaciones interpersonales y su efecto en los resultados financieros de la empresa Obras S.A.C. de la Provincia de Ilo, Año 2013. Tesis para optar el título de Contador Público de la Universidad José Carlos Mariátegui.
- Melendrez, J. y Juan de Dios, J. (2013), en su tesis titulada: *El Balanced Scorecard una estrategia para generar información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura*. Tesis para la obtención del título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Muñiz, L. (2012). *Cuadro de mando integral*. Profit Editorial. Lupp Solutions, 2012. Barcelona, España.

- Nieto, O. (2010). *Manual Contabilidad Financiera*. Recuperado de:  
<http://www.eduinnova.es/monografias2010/nov2010/financiera1.pdf>
- Ordaz, C. (2016). Innovación y desarrollo tecnológico. Recuperado de:  
<https://iydt.files.wordpress.com/2016/03/01-calidad-mediante-la-herramienta-el-balanced-scorecard-bsc-aplicado-a-los-planes-de-negocios-mediante-canvas-lienzo.pdf>
- Pasek, E. y Briceño. (2015). *Juicios Valorativos: Elementos y proceso de formulación en la evaluación del aprendizaje*. Actualidades Investigativas en educación. Montes de Oca , Costa Rica.
- Pérez, P. y García, L. (2014). *La construcción de un cuadro de mando integral de tecnologías de la información de una empresa*. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3579/357933895006.pdf>.
- Prado, J. (2015), en su tesis titulada: *La Auditoría Integral y su influencia en el desarrollo sostenible a nivel de las empresas del sector pesquero en el Perú*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas de la Universidad San Martín de Porres.
- Reina, M., Zuluaga, M. y Rozo, M. (2006). *El sistema económico*. Editorial Tecimpre. Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, R. (2016), en su tesis titulada: *Propuesta de aplicación del Balanced Scorecard, a la Universidad Pública de Cabo Verde*. Tesis para obtener el título de Master de investigación en Contabilidad y Gestión de la Universidad de Valladolid.

- Romero, F. (2015). *Cuadro de Mando Integral*. eBooks Play Consultores.  
Malaga, España
- Ruiz, D., et al. (2013). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>
- Sachs, J. (2015). *La era del desarrollo sostenible*. Ediciones Deusto.. Barcelona, España.
- Samuelson, P. y Nordhaus, W (2006). *Economía*. Interamericana Editores (18.a ed.). México, D.F.
- Scade, J. (2012). *Responsabilidad social y sostenibilidad empresarial*. EOI Escuela de Organización Industrial. Madrid, España.
- Solano, D. (2009). *Responsabilidad Social: estrategias sostenibles para el desarrollo y la competitividad*. ESAN Ediciones. Surco, Lima, Perú.
- Sunat (1988). *Decretos Legislativos*. Recuperado de:  
<http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/index.html>
- Ureña, O. (2010). *Contabilidad Básica*. FOCO Ediciones. Bogotá, Colombia.



## ANEXOS

## ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### BALANCED SCORECARD Y LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS CONSULTORAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>GENERAL</u></p> <p>¿De qué manera el Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018?</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación existente entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Existe relación significativa entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018</p>	<p>BALANCED SCORECARD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ORGANIZACIÓN</li> <li>- INNOVACION</li> <li>- CONTABILIDAD</li> <li>- ANALISIS Y JUICIOS</li> <li>- FINANCIERA</li> <li>- CLIENTE</li> <li>- PROCESOS INTERNOS</li> <li>- APRENDIZAJE</li> </ul>	<p><b>1. TIPO DE ESTUDIO</b> El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p><b>2. DISEÑO DE ESTUDIO</b> El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p><b>POBLACIÓN</b> La población de la investigación está en 11 consultoras del distrito de los Olivos</p> <p><b>3. TIPO DE MUESTRA</b> Se utilizara el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p><b>4. TAMAÑO DE MUESTRA</b> La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo probabilístico.</p> <p><b>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> <b>Variable 1: BALANCED SCORECARD</b> <b>Técnica:</b> La técnica a utilizar será la encuesta <b>Instrumento:</b> El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. <b>Variable 2: SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL</b> <b>Técnica:</b> La técnica a utilizar será la encuesta <b>Instrumento:</b> El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿De qué manera el Balanced Scorecard se relaciona con la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Determinar relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión desarrollo económico en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>			
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿De qué manera el Balanced Scorecard se relaciona con la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Determinar la relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Existe relación entre el Balanced Scorecard y la dimensión sistemas económicos en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>	<p>SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MERCADO</li> <li>- SOCIAL</li> <li>- RECIPROCIDAD</li> <li>- DESARROLLO HUMANO</li> <li>- GOBIERNO</li> <li>- ENTE FISCAL</li> <li>- EFECTIVIDAD</li> <li>- ECONOMIA</li> </ul>	
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿De qué manera la dimensión medición de cada fase se relaciona con la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Determinar la relación entre la dimensión medición de cada fase y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Existe la relación entre la dimensión medición de cada fase y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.</p>			

## ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Encuesta para medir la relación significativa entre el Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018.

### Cuestionario

Items	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. El Balanced Scorecard en base a la integración de sus procesos se comprometería a la mejora de la realidad económica de una organización					
2. La herramienta Balanced Scorecard se integra e innova en el modelo tradicional de programas de información					
3. El Balanced Scorecard puede generar una información útil y pertinente de acuerdo a las actividades contables de una entidad					
4. Se emplearía para los análisis y juicios para la pronta toma de decisiones					
5. En el marco financiero se evidencia un resumen de la realidad económica de una entidad					
6. Considera Ud. la amortización de los gastos pre operativos de 1 a 10 años.					
7. Los clientes son la razón de la existencia de una entidad					
8. Los procesos internos es una perspectiva relevante en donde se puede generar valor agregado en una entidad					
9. El aprendizaje organizacional continuo es un factor crucial para poder crear valor económico					
10. La relaciones en el ámbito social de una entidad es un elemento indispensable para su futura sostenibilidad y desarrollo en base a la motivación y productividad					
11. La reciprocidad es una muestra del compromiso y esfuerzo combinado en miras al desarrollo económico de una entidad					

12. El desarrollo humano integra positivamente al adecuado rendimiento en una entidad sostenible					
13. El respaldo de un gobierno en el ámbito económico es pertinente para la sostenibilidad en las organizaciones					
14. El ente fiscal es una institución necesaria y sostenible para la supervisión de las empresas					
15. La efectividad es prueba de las buenas prácticas en una organización en relación a sus resultados					
16. La finalidad de un sistema económico como la organización es lograr su sostenibilidad en la economía o poder de permanencia					

ANEXO Nº 3: BASE DE DATOS

ENC.	INTEGRACIÓN DE PROCESOS				MEDICIÓN DE CADA FASE				DESARROLLO ECONÓMICO				SISTEMAS ECONÓMICOS				BSC	SE	IP	MF	DE	SEC
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	V1	V2	D1	D2	D3	D4
<b>1</b>	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	36	35	18	18	18	17
<b>2</b>	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	32	35	16	16	18	17
<b>3</b>	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	37	36	19	18	18	18
<b>4</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	35	38	17	18	19	19
<b>5</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	39	38	19	20	19	19
<b>6</b>	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	36	33	18	18	18	15
<b>7</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	40	38	20	20	19	19
<b>8</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	38	37	18	20	19	18
<b>9</b>	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	36	33	17	19	17	16
<b>10</b>	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	37	37	18	19	18	19
<b>11</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	38	36	19	19	18	18
<b>12</b>	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	33	37	17	16	19	18
<b>13</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	38	36	18	20	18	18

<b>14</b>	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	37	37	19	18	19	18
<b>15</b>	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	38	36	20	18	19	17
<b>16</b>	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	33	38	15	18	18	20
<b>17</b>	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	37	38	19	18	19	19
<b>18</b>	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	36	34	18	18	17	17
<b>19</b>	5	5	5	3	4	4	2	4	4	2	2	5	3	5	3	5	32	29	18	14	13	16
<b>20</b>	1	5	2	4	4	3	3	3	4	2	3	5	5	4	5	5	25	33	12	13	14	19
<b>21</b>	2	1	4	2	5	2	5	1	4	4	4	1	2	5	3	5	22	28	9	13	13	15
<b>22</b>	1	4	3	4	4	4	3	2	1	2	1	3	1	4	4	5	25	21	12	13	7	14
<b>23</b>	3	3	4	4	5	3	3	3	1	3	3	4	5	2	5	2	28	25	14	14	11	14
<b>24</b>	2	4	3	3	2	3	2	3	4	5	3	2	1	5	2	2	22	24	12	10	14	10
<b>25</b>	3	3	4	2	4	1	4	3	2	3	4	4	2	4	5	5	24	29	12	12	13	16
<b>26</b>	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	1	3	5	3	3	28	23	13	15	9	14
<b>27</b>	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	5	31	27	17	14	12	15
<b>28</b>	4	1	4	3	3	4	3	2	1	5	3	3	2	2	3	3	24	22	12	12	12	10
<b>29</b>	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	23	23	11	12	11	12
<b>30</b>	2	2	5	4	5	4	3	4	2	3	3	5	4	2	2	2	29	23	13	16	13	10

ANEXO Nº 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO



MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE  
LOS OLIVOS

	<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Nº DE REGISTRO
FORMULARIO	(Texto Único Ordenado de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, aprobada por Decreto Supremo N°043-2003-PCM)	

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES/RAZÓN SOCIAL <i>IQUIAPAZA COAGUILA, OMAR JOSÉ</i>		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./L.M./C.E./OTRO <i>70032240</i>	
DOMICILIO			
AV/CALE/JR/PSJ.	N°/DPTO./INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN
		<i>SAN JUAN DE MIRAFLORES.</i>	
PROVINCIA <i>LIMA</i>	DEPARTAMENTO <i>LIMA</i>	CORREO ELECTRÓNICO <i>omariquiapazacoaguila@gmail.com</i>	TELÉFONO <i>963575759</i>

III. INFORMACIÓN SOLICITADA:

*ESTIMADA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS LES SOLICITO LA RELACION DE LOS ESTUDIOS CONTABLES  
EXISTENTE EN EL DISTRITO ESPERANDO EL DOCUMENTO EN LA BREVEDAD POSIBLE.  
MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO.*

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:

V. FORMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN (marcar con una "X")

COPIA SIMPLE	<input checked="" type="checkbox"/>	DISQUETE	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRONICO	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>
--------------	-------------------------------------	----------	--------------------------	----	--------------------------	--------------------	--------------------------	------	--------------------------

APELLIDOS Y NOMBRES <i>IQUIAPAZA COAGUILA OMAR JOSÉ</i>	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
FIRMA <i>[Firma]</i>	

OBSERVACIONES

NOTA: PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA



Av. Carlos A. Izaguirre N° 813, Los Olivos - Lima 39  
Central Telefónica: 613 8282 · portal.munilosolivos.gob.pe





MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE  
LOS OLIVOS

Gerencia de Desarrollo Económico  
Sub Gerencia de  
Licencias Comerciales

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

**MEMORANDUM N° 596-2018-MDLO/GDE/SGLC**

A : Lic. Patricia Clara Laopa Vargas  
Subgerente de Atención al Ciudadano

DE : Eco. Gregorio Flores Pampa  
Subgerente de Licencias Comerciales (e)

ASUNTO : Acceso a la Información Pública.

REFERENCIA : a) Memorandum N° 459-2018-MDLO/GTIC  
b) Informe Técnico N° 0142-2018-MSC  
c) Informe N° 280-2018-MDLO/GDE/SGLC  
d) Requerimiento de Información N° 1334-2018-MDLO/GM/SGAC  
e) Expediente N° E-24641-2018

FECHA : Los Olivos, 04 de octubre de 2018.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de dar atención al documento de la referencia d) y e) mediante el cual su despacho solicita información de empresas con el giro de estudios contables que hay en el distrito de Los Olivos.

Al respecto, de acuerdo a lo señalado en el documento de la referencia a) y b), se da atención a lo solicitado remitiéndose el reporte de estudios contables que se encuentran ubicados en el distrito de Los Olivos, realizado por el personal técnico de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS  
SUB GERENCIA DE LICENCIAS COMERCIALES  
  
Eco. GREGORIO FLORES PAMPA  
SUB - GERENTE (e)





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Álvarez López Alberto

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 EAP de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables 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 dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Iquiapaza Coaguila, Omar José  
DNI: 70032240

VARIABLE DEPENDIENTE : SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL							
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
<b>3</b>	<b>Desarrollo económico</b>						
a	El desarrollo económico es una muestra de la sostenibilidad empresarial de una entidad en el mercado						
b	Las relaciones en el ámbito social de una entidad es un elemento indispensable para su futura sostenibilidad y desarrollo en base a la motivación y productividad						
c	La reciprocidad es una muestra del compromiso y esfuerzo combinado en miras al desarrollo económico de una entidad.						
d	El desarrollo humano integra positivamente al adecuado rendimiento en una entidad sostenible						
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
<b>4</b>	<b>Sistemas económicos</b>						
a	El respaldo de un gobierno es pertinente para la sostenibilidad de las organizaciones						
b	El ente fiscal es un organismo necesario y sostenible para la supervisión de las empresas						
c	La eficacia es prueba de las buenas prácticas en una organización en relación a sus resultados						
d	La finalidad de un sistema económico como la organización es lograr su sostenibilidad en la economía o poder de permanencia	Si	No	Si	No	Si	No

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]           Aplicable después de corregir [  ]  
No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Alvaro López Alberto  
DNI:.....1.06.72.396.....

Especialidad del validador:.....Contador.....

.....24.....de.....10.....del 2011

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna 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 Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Ibarra Fretell Walter

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 EAP de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables 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 dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Iquiapaza Coaguila, Omar José  
DNI: 70032240

VARIABLE DEPENDIENTE : SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL							
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
<b>3</b>	<b>Desarrollo económico</b>						
a	El desarrollo económico es una muestra de la sostenibilidad empresarial de una entidad en el mercado						
b	Las relaciones en el ámbito social de una entidad es un elemento indispensable para su futura sostenibilidad y desarrollo en base a la motivación y productividad						
c	La reciprocidad es una muestra del compromiso y esfuerzo combinado en miras al desarrollo económico de una entidad.						
d	El desarrollo humano integra positivamente al adecuado rendimiento en una entidad sostenible						
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
<b>4</b>	<b>Sistemas económicos</b>						
a	El respaldo de un gobierno es pertinente para la sostenibilidad de las organizaciones						
b	El ente fiscal es un organismo necesario y sostenible para la supervisión de las empresas						
c	La eficacia es prueba de las buenas prácticas en una organización en relación a sus resultados						
d	La finalidad de un sistema económico como la organización es lograr su sostenibilidad en la economía o poder de permanencia	Si	No	Si	No	Si	No

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Ibarra Fretell, Walter  
DNI: 0.6.0.9.8.3.55

Especialidad del validador: DR. CONTABILIDAD

25 de 10 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna 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 Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora : Rey Córdova Nerida

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 EAP de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables 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 dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Iquiapaza Coaguila, Omar José  
DNI:70032240



VARIABLE DEPENDIENTE : SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL							
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
3	<b>Desarrollo económico</b>						
a	El desarrollo económico es una muestra de la sostenibilidad empresarial de una entidad en el mercado						
b	Las relaciones en el ámbito social de una entidad es un elemento indispensable para su futura sostenibilidad y desarrollo en base a la motivación y productividad						
c	La reciprocidad es una muestra del compromiso y esfuerzo combinado en miras al desarrollo económico de una entidad.						
d	El desarrollo humano integra positivamente al adecuado rendimiento en una entidad sostenible						
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
4	<b>Sistemas económicos</b>						
a	El respaldo de un gobierno es pertinente para la sostenibilidad de las organizaciones						
b	El ente fiscal es un organismo necesario y sostenible para la supervisión de las empresas						
c	La eficacia es prueba de las buenas prácticas en una organización en relación a sus resultados						
d	La finalidad de un sistema económico como la organización es lograr su sostenibilidad en la economía o poder de permanencia	Si	No	Si	No	Si	No

Observaciones (precisar si hay Suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador:

*Dra. Nilda Rey Córdova*

DNI: *10197125*

Especialidad del validador:

*Economista*

*25 de 10 del 2018*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna 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 Informante.

## ANEXO Nº 6 : ACTA DE APROBACIÓN

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
---	--	---

Yo, Mariano Mucha Paitán, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Norte sede de los Olivos, revisor de la tesis titulada:

"Balanced Scorecard y la Sostenibilidad Empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018"

del estudiante Iquiapaza Coaguila, Omar José, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6 % verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito 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, Diciembre 2018



Firma


Mariano Mucha Paitán

DNI: 17810102

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

## ANEXO Nº 7: REPORTE DEL TURNITIN

feedback studio Tesis\_iquiapaza\_Coaguila\_2c\_Omar\_Jos\_BSC\_Y\_SEMP. /0 < > ?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Balanced Scorecard y la sostenibilidad empresarial en las empresas consultoras del distrito de los Olivos, 2018”**

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

**AUTOR:**  
**Omar José Iquiapaza Coaguila**

**Resumen de coincidencias** X

**6 %**

Coincidencia 1 de 9

1	docplayer.es	2 %
Fuente de Internet		
2	www.scielo.org.co	1 %
Fuente de Internet		
3	dspace.ucuenca.edu.ec	1 %
Fuente de Internet		
4	repositorio.continental...	1 %
Fuente de Internet		
5	www.redalyc.org	1 %
Fuente de Internet		

Página: 1 de 111 Número de palabras: 19797 Text-only Report High Resolution Activado

Escribe aquí para buscar

20:29 29/11/2018



ANEXO N° 8: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION ELECTRONICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

IQUIAPAZA COAGUILA, OMAR JOSÉ  
D.N.I. : 700.32.240  
Domicilio : ASOC. EL PROGRESO N° J. LOTE 2 P. BAJA - SJM  
Teléfono : Fijo : 2560906 Móvil : 994 802 316  
E-mail : omariquiapaza.coaguila@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela : CONTABILIDAD  
Carrera : CONTABILIDAD  
Título : CONTADOR PÚBLICO

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :  
Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

IQUIAPAZA COAGUILA, OMAR JOSÉ

Título de la tesis:

BALANCED SCORECARD Y LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS CONSULTORAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2018

Año de publicación :

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

30/04/19

ANEXO Nº 9: AUTORIZACIÓN DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA ENCARGADA DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

OMAR JOSÉ IQUIAPAZA COÁGULA

INFORME TITULADO:

"BALANCED SCORECARD Y LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS CONSULTORAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE DICIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCION: 18 DIECIOCHO



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACION