



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Balanced Scorecard y su efecto en la rentabilidad de las empresas de transportes de carga del distrito de la Victoria, año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Br. Cusiquispe Puma, Araceli (ORCID: 0000-0002-3283-2034)

ASESOR:

Dr. Ibarra Fretell, Walter Gregorio (ORCID: 0000-0003-4276-5389)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado al forjador de mi camino, a Dios quien tuvo la manera de guiarme, acompañarme y levantarme en cada tropiezo y logro, a mis señores padres Gladis Puma y Marco Cusiquispe, a mis hermanos Deysy, Jeidy, Alejandro, Gladis que siempre están presente, quienes me enseñaron a enfrentar los retos de la vida con una sonrisa y valentía.

Agradecimiento

Gracias a mis señores padres y adorados hermanos por apoyarme en cada alternativa y croquis de mi vida, que con sus palabras me hacían distinguir muy orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo mostrar. Ojalá alguno día yo me convierta en su realce para que puedan continuar avanzando en su confín.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo *Araceli, Cusiquispe Puma* con DNI N° 70911170, con tal efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, estudiante de la Facultad de *Ciencias Empresariales*, Escuela de *Contabilidad*, declaro bajo juramento que: ante todo la tesis desarrollada es de mi autoría, no ha sido auto plagiado, es decir, no se ha publicado con anterioridad, he respetado las normas Apa para las citas y referencias; también, los datos presentados son reales, por ende, los resultados que se exponen constituye a los aportes de la realidad investigada. De este modo, toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que, de identificarse cualquier falsedad, como plagio, auto plagio, piratería, falsificación, ocultamiento y omisión tanto de documentos como de información aportada, me someto a las sanciones que de mi accionar deriven de las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2019



Araceli Cusiquispe Puma
DNI 70911170

Índice

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Resumen..... | viii |
| Abstract..... | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1. Realidad problemática | 1 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 2 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al tema | 5 |
| 1.4. Formulación del problema | 15 |
| 1.5. Justificación del Estudio | 15 |
| 1.6. Hipótesis | 15 |
| 1.7. Objetivos de la investigación..... | 16 |
| II. MÉTODO..... | 17 |
| 2.1. Diseño de investigación | 17 |
| 2.2. Variables, Operacionalización..... | 17 |
| 2.3. Población y muestra..... | 19 |
| 2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad | 20 |
| 2.5. Métodos de Análisis de datos | 23 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 23 |
| III. RESULTADOS | 24 |
| 3.1. Análisis de los resultados | 24 |
| 3.2. Validación de hipótesis | 48 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 52 |

| | |
|---------------------------|----|
| V. CONCLUSIONES..... | 57 |
| VI. RECOMENDACIONES | 59 |
| REFERENCIAS..... | 61 |
| ANEXOS | 65 |

Resumen

En el presente estudio de investigación “Balanced Scorecard y su efecto en la rentabilidad de las empresas de transportes de carga del distrito de la Victoria, año 2018, busca determinar la significancia del efecto de la variable independiente (BALANCED SCORECARD) y sus dimensiones indicador financiero, cliente, procesos, donde la variable dependiente (rentabilidad) con sus dimensiones utilidad, inversión, ventas de esta manera se tomó en cuenta las teorías de otros autores. La relevancia de esta investigación presente está basado en la importancia que existe en usar el BALANCED SCORECARD o Cuadro de Mando Integral en la toma de decisiones para la empresa, ya sea parcial o anual para tener mayor rentabilidad en las actividades de acuerdo al rubro y éxito en los proyectos con los respectivos indicadores.

Este trabajo tiene como importancia a utilizar, para lo cual se utilizó el diseño no experimental transversal, de tipo básico y nivel explicativo. Además, se ha utilizado el instrumento de recolección de datos a través de una encuesta, realizado a 30 trabajadores que laboran en el área contable de las entidades de transporte de carga ubicado en el distrito de la Victoria.

Obteniendo la encuesta se usó la técnica del cuestionario, las cuales fueron validados por los especialistas en la materia y por el coeficiente de dos mitades. Para la validación de hipótesis se ejecutó mediante la prueba del Chi Cuadrado, y en aplicación de los indicadores resulto la relación entre las variables.

En la investigación desarrollada se llegó a la conclusión que el balanced scorecard tiene efecto en la rentabilidad, de manera que la toma de decisiones es correcta gracias a la pronta información obtenida del CMI.

Palabras claves: Balanced Scorcard, Rentabilidad, Cuadro de Mando Integral, Utilidad.

Abstract

In this research study “Balanced Scorecard and its effect on the profitability of freight transport companies in the Victoria district, year 2018, it seeks to determine the significance of the effect of the independent variable (BALANCED SCORECARD) and its financial indicator dimensions, customer, processes, where the dependent variable (profitability) with its dimensions utility, investment, sales, in this way, the theories of other authors were taken into account. The relevance of this present research is based on the importance of using the BALANCED SCORECARD or Balanced Scorecard in decision-making for the company, either partially or annually to have greater profitability in the activities according to the category and success in the projects with the respective indicators.

This work is important to use, for which the non-experimental cross-sectional design, basic type and explanatory level was used. In addition, the data collection instrument has been used through a survey, carried out on 30 workers who work in the accounting area of the freight transport entities located in the district of Victoria.

Obtaining the survey, the questionnaire technique was used, which were validated by specialists in the field and by the coefficient of two halves. For the validation of hypotheses, it was carried out by means of the Chi Square test, and in application of the indicators, the relationship between the variables resulted.

In the research carried out, it was concluded that the balanced scorecard has an effect on profitability, so that decision-making is correct thanks to the prompt information obtained from the CMI.

Keywords: Balanced Scorcard, Profitability, Balanced Scorecard, Profit.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional empresarial la toma de decisiones en muchas oportunidades determina el logro o el fracaso de una organización, en este contexto una herramienta efectiva para la gestión empresarial es el BALANCED SCORECARD, cuya terminología a nivel académico es la de BSC (CMI), este instrumento de gestión es más completa a diferencia de otras que solo abarcan aspectos financieros (tradicionales), tiene como propósito ayudar a traducir la meta y estrategias de una entidad a través de indicadores que contribuyan a alcanzar los objetivos. Esta herramienta contiene aspectos financieros, clientes, procesos internos y recursos humanos.

Actualmente, en las pequeñas o medianas empresas y organizaciones que brindan servicios de transporte se hallan ante diversos problemas para implementar de forma práctica la estrategia determinada. De modo que la gran mayoría de estas empresas no consiguen cumplir los objetivos planteados en sus mapas estratégicos. El diario el PERUANO señala que esto se debe a las variaciones que se han introducido en las expectativas de la actualidad laboral, en la globalización, desarrollo tecnológico se efectuaron cambios en los procedimientos financieros, administrativos, etc.

En nuestro país se evidencia que son pocas las empresas que aplican herramientas de gestión integradas, esto se debe a la alta demanda de tiempo que requiere implementarlas, el costo elevado para adquirirlas o el temor a la falta de compromiso y concientización de todo el capital humano. Todo ello repercute en la débil generación de ingresos, ya que la falta de una correcta planificación y la aplicación de estrategias no permiten el desarrollo de una organización.

Desde esta perspectiva, las organizaciones con el afán de buscar un desarrollo no solo económico; sino laboral, indagan como ajustarse a esta volubilidad de las actividades comerciales laborales a través de los instrumentos que les asienta rectificar tanto sus propósitos estratégicamente, así como sus metas trazadas, favoreciendo la rentabilidad de la entidad. Ante lo expuesto, el presente estudio pretende explicar la influencia del

BALANCED SCORECARD en la rentabilidad de las entidades logísticas, con la intención de plantear fórmulas de mejora para lograr ejecutar una misión eficazmente en las organizaciones, debido que se percibe que en la mayoría de entidades del sector transporte, en la actualidad, presentan las siguientes problemáticas: Uno de las debilidades de la empresa es el cambio de personal, específicamente en el puesto de conductor. La falta de capacitación de los trabajadores de las áreas: gerencia, aportes administrativos, operaciones (logística) y tecnología de procesos son deficientes en la mayoría de casos. Sin embargo, a pesar que las entidades de carga operan un buen tiempo en el mercado, no obtienen la rentabilidad deseada por los directivos por los motivos expresados anteriormente, por lo que están buscando estrategias que solucionen su problemática con respecto a su desempeño laboral dentro de este mercado competitivo.

Las constantes reposiciones de mercadería aproximadamente un 7% a 10% de las ventas totales del ejercicio, esto afecta significativamente a la rentabilidad de la entidad, generando menores utilidades y dificultando las deducciones del ejercicio. Esto afectaría en la distribución total de la mercadería transportada al cliente teniendo, así como consecuencia, una disminución en la cartera de clientes de las empresas. En base a lo expuesto, se tiene la necesidad de aplicar el instrumento de gestión que ayude a establecer un método de monitoreo continuo a cada área de la organización.

De esta manera el presente trabajo de investigación, permitirá aportar con alternativas de solución a esta sustantividad problemática dentro del sector de servicios de traslado de mercadería para así mejorar el posicionamiento económico en el mercado competitivo entre las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria.

1.2. Trabajos previos

A Nivel internacional

Chong (2015) en la tesis titulada: “Propuesta de Utilización del CMI en la Administración del Hospital Solca Guayaquil” trabajo de investigación para obtener el nombramiento de magister en Administración de empresas. Univ. Católica de Santiago de Guayaquil. Este estudio fue descriptivo con un diseño Exploratorio. La finalidad fue elaborar un CMI para la Administración del Hospital Solca Guayaquil. Por lo que concluye que uno de los beneficios de la aplicación del BSC es que tiene la opción de poder agrupar el área administrativa con la parte operativa (médicos, enfermeras, técnicos y otro personal asistencial) en la empresa. En el proyecto del mapa estratégico para la entidad se demuestra como el personal de ambas áreas dan consecución en conjunto a los objetivos estratégicos. Así mismo, se evidencio el incremento de la calidad del encargo brindado, siendo así más oportuno y eficiente, aplicando la equidad y solidaridad para los pacientes. Ejecutando así con las metas institucionales de la empresa y formación a los objetivos del Hospital Solca Guayaquil. De tal modo que todo ello contribuye al crecimiento constante de indicadores tanto en aspectos financieros (rentabilidad, y mejora de indicadores financieros) como en los no financieros (mejora de procesos y competencias del personal).

A nivel nacional

Veneros D. (2016) en su tesis titulada: “Importancia del Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión para mejorar los indicadores financieros de la empresa de transportes Ave Fénix S.A.C.”. El estudio se dio para el nombramiento de Contador Público en la Univ. Nacional del departamento de Trujillo, Perú. Este trabajo de investigación es descriptivo, la cual emplea como táctica de recogimiento de datos, la entrevista. El propósito de este trabajo de investigación fue apreciar la situación de la gestión corporativa de la organización Ave Fénix S.A.C., antes y después del BALANCED SCORECARD. Concluyendo así que mediante la implementación del BSC mejoró significativamente el estado económico y financiero de la organización, la cual obtuvo mejora en su rentabilidad, eficiencia y competitividad durante el periodo. Así mismo, a través de los indicadores del BSC, se ha podido mejorar el servicio que se brindaba, por lo que los clientes están satisfechos con un servicio de calidad, y a su vez se mejoran los

procesos internos, lo cual se logró la capacitación contante de los trabajadores. Todo ello contribuyó al desarrollo de la empresa, alineando los planes con los objetivos establecidos – misión y visión organizacional.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

BALANCED SCORECARD

A inicios de las ochenta dos brillantes personalidades aportaron a la damnificación del espejismo remoto de la contabilidad de pacto, originado por los cambios tecnológicos, socioculturales y políticos producidos a mediados del plazo de los años setenta que se han acordado en las empresas, en ambientes cada vez más globales y dinámicos en los que la competencia es cada vez más intensa.

Estos cambios han conllevado ha importantes modificaciones que tienen una implicación profunda en las organizaciones; y, especialmente en sus sistemas de prueba. Los costos de elaboración, a los que se había priorizado en los sistemas tradicionales de contabilidad de compromiso, son significativamente salvo importantes entretanto que los costos indirectos han ido incrementando su soberanía. Dado así en las naturalezas poseen una estación de efectividad más raquítica; por ello incluso, los factores críticos de conquista no solo están pertenecientes al empequeñecimiento de los costos, hado igualmente a aspectos tal como la dicha del cliente, la rareza, la calidad, la blandura, el período de donación, la productividad o la preparación en el bazar.

En consecuencia, de lo infundado, aparecieron género y libros de autoría del conferenciante Robert S. Kaplan en los cuales se destacaba la revisión del rumor de la contabilidad de compromiso, en asistencia con el conferenciante H. T. Johnson, y la necesidad de cambios los sistemas de costos y evolucionar hacia los llamados costos por actividades o Activity Based Costing en protección con R. Cooper. (Kaplan y Norton, 1992). En los posteriores años el profesor Kaplan en colaboración con David p. Norton comenzaron un nuevo proyecto de investigación, al cual le dieron por nombre el “BALANCED SCORECARD” o” Cuadro de Mando Integral”.

Teoría de las finanzas

Balanced Scorecard. BALANCED SCORECARD. Kaplan y Norton (1992) manifiestan que se frecuenta de una estructura creada con la ideal de mezclar indicadores derivados del abastecimiento. Aunque sigue reteniendo los indicadores financieros de la recitación trastada, el Cuadro de Mando Integral expone los inductores de la leída crediticio en una salida. Los inductores, que incluyen los clientes, los procesos y las perspectivas de instrucción y exaltación, derivan de una interpretación expuesta y severa de la disposición de la compañía basada en objetivos e indicadores intangibles.

El ecuánime de los autores de esta encuesta fue concesión concretar un lienzo de jefatura mundial cooperativo, que además de alcanzar indicadores financieros tradicionales, contengan igualmente indicadores relacionados a las cuatro perspectivas. De ahí informativo el conocimiento BALANCED SCORECARD, el cual integra indicadores en 4 perspectivas, financiera, clientes, interna e curiosidad y educación. Con ello se investigación montar un entroncamiento entre las metas de endeble y extenso división. Las experiencias nos evidenciaron que no es factible percibir más de 7 indicadores por perspectivas para comprobar acaecer prosperidad en su implementación. (Kaplan y Norton, 1992, p. 2, 3).

Zans, W. (2010) entrevista que: “El CMI es una herramienta de anexión causa para diligenciar empresas de manera capaz en el miserable y en el desprendido plazo. Su sinceridad se basa en una buena causa de sus nociones, un aprovechamiento integral que involucre el trámite del negocio.” (p.128)

Implementación. El modelo piloto de la implementación del BSC plasmado por Kaplan y Norton es la guía de los 4 procesos:

Proceso 1: Definición Estratégico: donde está incluido la misión, visión, desafíos, oportunidades, orientación estratégica, cadena del valor, plan del proyecto.

Proceso 2: Objetivos, Vectores y Medidas Estratégicas. Proceso 3: Vectores, Metas e Iniciativas.

Proceso 4: Comunicación, implementación y sistematización.

Los beneficios obtenidos en las entidades que emplearon el CMI se puede puntualizar en

lo siguiente:

- 1) Ayuda incrementar la rentabilidad económica y suscitar valorización en el plazo.
- 2) El CMI le permite enfilar los indicadores estratégicos a todos los niveles de la entidad.
- 3) Este instrumento otorga a la empresa una nueva información detallada claramente sobre las operaciones del ente.
- 4) Esta herramienta permite una buena información y comprensión de objetivos determinados de la organización en todos los límites de este.
- 5) Con el mismo significado del balanced scorecard permite ir relacionando la estrategia.
- 6) CMI permite entregar el número de comunicado que puede extraerse de los sistemas de noticia que posee la orden, ya que, de ellos, el Balanced Scorecard obtiene lo más sustancioso.
- 7) Calcula el nivel de tributo particular de los socios de la organización con los resultados de la entidad.
- 8) Transfigura la estrategia en ejercicio.
- 9) Permite que la estrategia sea imparcial o fin de completo otorgado a la delegación de la orden y de todos los días se trabaje para ello.
- 10) Crea indicadores de control conveniente.
- 11) Potestad para la toma de decisiones en el plazo determinado.
- 12) Aumenta la satisfacción de sus compradores.
- 13) Instala una valoración continua de generación e inquietud de estrategias. (Kaplan y Norton, 2005, p. 240)

Para Apaza (2007), “Es un enfoque de como incluir los objetivos estratégicos dentro del sistema administrativo a través de los métodos de medición del desempeño, donde la información se emite a la visión y la estratégica del método que fueron a largo plazo y así poder cumplir con sus objetivos.”

Financiera: Esta gordura hace crónica a las futuro directas e inmediatas de. Accionistas, fundadores y directivos con real seminario de solución. Se testimonio en la caza de rentabilidad, origen de un máximo audacia de individuo barato y mejora de la raza de energía. (Apaza, 2007, p.155)

Del cliente: Está comprendida por las metas, las estrategias, los inductores y los indicadores que guardan relación con la sacralidad de las evacuaciones y los futuros de los clientes externos. (Apaza, 2007, p.155)

De los procesos internos: Se tráfico de los medios amplificados en la bienaventuranza de los clientes internos y, en ciertos casos, de los externos. (Apaza, 2007, p.156)

Aprendizaje y crecimiento: Busca descomponer las posesiones comunes y superiores del parcial como entorno para la obtención de procesos capaces. (Apaza, 2007, p.156)

Dimensiones de la variable independiente.

Indicador financiero

Los indicadores financieros llamados todavía coeficientes financieros, podemos definirlos como la relación auténtica entre las cuentas del brazo de circunscripción financiera y del brazo de resultados, respectivamente.

La óptica financiera tiene como ecuánime responder a las expectativas de los accionistas. Particularmente basada en el comienzo del valor para el socio con altos índices de fruto y fianza de acrecentamiento y avituallamiento del establecimiento.

A su vez, según el ejemplar Indicadores Financieros Empresariales, estampación 1997, editado por CONASEV los define como: “niveles superiores de sazón, así la oficina válida de los flujos financieros puede y cargo coadyuvar al impulse y principio de actividades generados de bienestar.” (Cabrera, C., Gutiérrez, A. Y Miguel, R. (2005) pp. 139 – 140).

Liquidez

Flores (2013) Es una ratio que muestra la capacidad de pago de una entidad en el corto plazo, para determinarlo se hará uso de las cuentas del activo y pasivo, esto nos ayudará a identificar los recursos económicos con los que se cuenta para cumplir con las obligaciones principales (p. 143).

Gestión

Flores (2013) es una herramienta que ayuda a enmarcar las actividades o procedimientos de la empresa, así como el correcto uso de recursos disponibles, es decir la gestión asume la conducción de la empresa en medida que se pueda lograr los objetivos planteados, para esto

se utilizarán datos de periodos anteriores (p. 193).

Solvencia

Sánchez (2018) señala que es un indicador que permite medir la capacidad económica de la empresa para cumplir con las responsabilidades de la empresa en el largo plazo, es decir este se medirá entre la medida en que se recuperan las inversiones y los plazos de vencimiento de las herramientas financieras usadas.

Rentabilidad

(Andur, 2018) Permiten estimar la deducción de la validez de la gestión y gerencia de los recursos económicos y financieros de la empresa.

Cliente

Según The Chartered Institute of Marketing semana que el cliente es “una persona o compañía que logra haberes o úrico (no obligatoriamente el gastador postrero).” (2009)

La buena ocupación al cliente es muy enjundiosa y es la almohadilla para prerrogativa estarse en un establecimiento competitivo. Es posible que la catequesis destaque sobre saliente independiente; los clientes esperan un empleo de primera, con un chocolate unido, que se culmine en el período acotado y que su beneficio sea el más oportuno. Gran parte del esfuerzo va dirigido a determinar la forma de aumentar y asegurar la fidelidad del cliente.

Venta Contada

Una liquidación al contado es una adquisición donde el carácter de los géneros o intereses que se han adquirido se realiza en el momento de la adjudicación. (Ramos, 2016, p.52).

Ventas Crédito

(Una cesión al préstamo es adonde se abona la plata luego de que se haya recibido lo que se ha comprado, generalmente, a vicisitud de unos fondos. (Ramos, 2016, p.52).

Atención

Ucha (2009) señala que: “Se define con el conocimiento de curiosidad al cliente al servicio que prestan y proporcionan las empresas de aseo o que comercializan carácter, entre otras, a sus clientes para desaparecer bruscamente con ellos”. Es manifestar, que el servicio que prestan las entidades con el septentrión de mandar o crear la nota necesaria para dar cuerda cognitiva frente a consultas, sugerencias, solicitudes, inconvenientes, que tiene el cliente por un bien o profesión prestado.

Fidelización

Comprende la estrategia de atraer a clientes, colaboradores y otros que participen en un proceso empresarial, donde la finalidad de fidelizarlos es que estos se sientan identificados con el producto o servicio ofrecido, ya sea por la calidad o beneficio, satisfaciendo su necesidad y brindando una mayor rentabilidad a la empresa. (Rojas, 2011, p. 30).

Satisfacción

Rojas (2011) indica que es un índice que demuestra el grado en que el producto o servicio brindado cumple con el requerimiento del cliente, si este indicador es positivo crea una agradable experiencia llena de bienestar al cliente; las entidades comprenden que para atraer mayores compradores necesitan estrategias y la satisfacción es parte de la fidelización (p. 120)

Es un indicador clave del cargo o servicio de las actividades comerciales y es parte del Cuadro de Mando Integral. En las oportunidades de venta competitiva donde las entidades lidian por los consumidores, la complacencia del cliente es percibida como un diferenciador determinante, convirtiéndose así en un principio clave de táctica corporativo. (Rojas, 2011, p. 30).

Procesos

Apaza (2007) etapas que implementa una entidad para elaborar un sistema, área, objeto o brindar un servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes; así también se deberá revisar el desempeño de cada proceso y así brindar un mayor servicio o producto (p. 197).

Productividad

Determina en cuanto en lo económico cada área trabajada (arduo, reducción, reunión, costes, entre otros) durante una fase algún. Por modelo, cuanto produce al mes un embrollado o cuanto produce un producto o servicio.

Rojas (2011) señala: ““E imparcial de la productividad es calcular la eficacia de fabricación por cada entorno o riqueza utilizados, siendo la eficacia la acción de conmovier el máximo beneficio empleando una falta de posibles”. Es decir, cuantos a excepción de bienes sean necesarios para producir una misma notación, máximo será la productividad y, por tanto, mayor será la aptitud. Considerando la fórmula para cronometrar la productividad es el cociente entre elaboración obtenida y capital utilizados.

Calidad

Rojas (2011) señala: “Calidad es la totalidad de patrimonios y peculiaridades de un beneficio o empleo que le confieren talento de favorecer gustos y distinciones, y de trabajar con panorama en el consumidor.” Tales características pueden morar referidas a los insumos utilizados, el plan, el inicio, la sensibilidad, la conversión, la durabilidad, el servicio al cliente, el empleo de posventa, etc.

Tiempo

El tiempo es destacado como el recurso más valioso que tenemos, es el único recurso que no podemos renovar, y posiblemente sea el más escaso, sobre todo en el mundo competitivo y ajetreado de hoy, que nos obliga a estar permanentemente activos. (Rojas, 2011, p. 37). Por lo que es fundamental realizar una buena gestión de tiempo en la empresa para alcanzar con éxito los objetivos planteados que ayuda en la toma de decisiones.

Mejora

Pérez (2015) señala: “La reforma, entendible desde el prisma de que es la calidad exigida y evaluada, es la organización recoge tanto a los distintos niveles y nociones de un engendro como a la agrupación humanos que trabaje en la misma.” Es expresar, permanece

el cerco de la raza en los distintos procesos organizacionales.

Variable dependiente: Rentabilidad. Origen de la rentabilidad

Tarziján (2013) nos da a conocer que las entidades tienen la visión industrial y aquella fundamentada en la eficaz empresarial; donde en la visión manufacturera se recomienda participar en industrias altamente concentradas para no tener una competencia agresiva y por ende mejorar su renta. Si hablamos de la visión en la eficiencia empresarial, estas empresas llegan a conseguir retornos sobre normales operando de forma eficiente. De este modo, estas visiones son determinantes para la rentabilidad.

Definición de Rentabilidad

Según Castro et al. (2013) en su libro Manual del asesor financiero determina que es el nexo entre el beneficio obtenido y capital invertido, por ende, es una medida de eficiencia del capital invertido, debido a que puedes comparar entre las distintas opciones de inversión. Además, es un buen instrumento como indicador del desarrollo de una inversión ya está asociada a la obtención de ganancias. Es decir, son ganancias económicas logradas mediante los recursos utilizados.

Las medidas de rentabilidad se van a dar con los resultados obtenidos a través de las ventas, activos o capital; en otras palabras, el porcentaje que va a demostrar la utilidad sobre cada una de ellas, permitiendo lograr un componente de evaluación para la gestión empresarial. Asimismo, se entiende como rentabilidad un rendimiento que se va originar por los medios utilizados para obtener un resultado. De este modo, es un indicador evaluador de la posición financiera. También, tiene diferentes formas de medición como el EVA y el flujo de efectivo generado.

Riojas A. (2005) señala que: hay dos tipos de rentabilidad

- 1) La rentabilidad económica que es un indicador que determina el capital propio.
- 2) La rentabilidad financiera que es un indicador que permite evaluar el patrimonio.

Dimensiones de la variable dependiente.

Utilidad

Según Rivarola (2012) “En la órbita contable, la conveniencia se entiende como la provecho o diferencia, es el guarismo producto de la disconformidad entre las ganancias obtenidas por un negocio o una batalla económica, y todos los desembolsos incurridos durante la crítica”. Es soltar, para la contabilidad, el servicio es el resultado de disminuir al acervo los dispendios de producción: si el emblema postrero es positivo, serán ganancias; si no lo es, serán pérdidas (p. 10).

Margen o beneficio bruto

Esta nómina permite asimilar la rentabilidad de las comercializaciones en relación al costo del comercio y el calibre de la organización para fastidiar el desembolso operativo y formar utilidades antiguamente de reducciones de impuestos.

Formula:

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

Margen operativo

La ganancia estratégica que está afectada no exclusivamente por el costo de las comercializaciones, puesto todavía por las expensas tácticas de empresa y negocios. Los egresos o expensas financieros, no deben asumirse como dispendios operacionales, entregado que en teórico no es definitivamente indispensables para que la entidad tenga especular. Una colectividad lograría proyectar su obra benéfica sin realizar en expensas financieros, por patrón, cuando no incurren obligaciones en su financiamiento, o cuando la operación del ingreso adjuntada no implica costo especularlo por salir de accionistas, proveedores o costas acumulados. (Rojas, 2011, p. 37).

Formula:

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

Margen antes de participación e impuestos

Es el beneficio obtenido tras el desacuerdo entre la vera eficaz con los acervo y costas financieros de una empresa; a cuál se le asignar la remuneración de los trabajadores y los

impuestos a solventar.

Cuando se determina el servicio de una organización por medio de un estamento de resultados, la final noción que se aplica es el de los impuestos, ya que se realiza la contribución (pago de obligaciones) de las operaciones de beneficio realizadas por la empresa.

Método que es utilizado para conocer la utilidad antes de impuesto:

$$\begin{aligned} & \text{Ventas netas} \\ & (-) \text{ Costo de Ventas} \\ & = \text{Utilidad Bruta} \\ & (-) \text{ Gastos de administración} \\ & (-) \text{ Gastos de ventas} \\ & (-) \text{ Gastos de producción} \\ & = \text{Utilidad Operativa} \\ & (+) \text{ Ingresos financieros} \\ & (-) \text{ Gastos financieros} \\ & = \text{Utilidad Antes de Impuestos y Participación de los trabajadores} \end{aligned}$$

Margen neto

“Las enumeraciones de rentabilidad de ventas proyectan el beneficio de la entidad por cada dispositivo de comercialización. Se débito tener cuidador al lucubrar naciente patrón, contrastando con la vera operacional, para calibrar si resulta principalmente de la transacción propia del ente, o de otra fortuna diferentes” (Rojas, 2011, p. 39).

Formula:
$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Inversión

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (2019) nos dice que “El término inversión se refiere a aplazar el provecho contiguo del aceptablemente invertido por el compromiso de una ganancia afán rodeando probable.

Valor actual neto

El valor actual neto (VAN) es un prototipo financiero que sirve para calibrar la

viabilidad de un plano del proyecto. Si tras evaluar los flujos de los futuros caudal y egreso y deducir la inversión original queda alguna retribución, la inversión será viable. (ESAN, 2017)

Resultados de rentabilidad:

$VAN < 0$ el objetivo no es beneficioso. $VAN = 0$ el objetivo es adecuado.

$VAN > 0$ el objetivo es conveniente y se ha compuesto una subvención extra.

Tasa interna de retorno

La TIR es la tasa de porcentaje de un plan de inversión que permite que el provecho neto actualizado (BNA) sea llano a la inversión (esto es, VAN igual a cero). La TIR es el proverbio impuesto de deducción que un proyecto puede tener para ser rentable, pues un máximo tributo ocasionaría que el BNA sea último que la inversión (VAN menor que mínimo) La hipoteca interna de retorno (TIR) es un exponente teórico equiparable a la intrepidez auténtico líquido (VAN), no obstante, a discrepancia de oriente es un índice de rentabilidad.

Índice beneficio/costo

La relación de beneficio/costo (I B/C), además conocido como listado, compara sin rodeos, como su celebridad lo indica, el capital y los costos de un trapo. (ESAN, 2017). Para cronometrar la lista B/C se halla exterior la suma de todas las riquezas descontados, traídos a la memoria, y se divide sobre la anexión de los costos asimismo descontados.

Al presentarse los resultados de lo hallado se compara con 1:

Si $B/C > 1$; el beneficio es mayor que el costo. $B/C = 1$; en este caso no hay ganancia.

$B/C < 1$; los costos son mayor que el beneficio.

Valor económico agregado

Según ESAN (2017) la rentabilidad es obtenida por la distribución deduciendo de la ganancia de una adquisición neta de impuestos, el valor de peculio de los capitales propios y externos que utiliza. Si el resultado es a protección, la monstruo habrá generado una rentabilidad por además de su costo de peculio, lo que le genera un contexto de origen de osadía. Pero si es aciago indica que los rendimientos son menores a lo que retirada generarlos y por lo partida destruye valentía para los accionistas.

La utilidad de operación: para el cálculo del EVA se usa el avío operativo a posteriori de impuestos. Se incluye los intereses de negocio, sin fondos ganados, dividendos, y otros bienes extraordinarios.

El capital invertido: son los activos fijos más la hucha de obligación operativa más otros activos. También se puede salir al ahorro sarasa mediante el lazo de débil y extenso período con marihuana más la hucha contable.

El costo de capital promedio ponderado e obtiene de dos variables: golilla con acreedores sujeta a fondos y la reducción de los accionistas. El abaraje ponderado del hachís de la deuda después de gravamen y el beneficio del capital auténtico conforman la de parquedad media prudente por diferentes usuarios.

Ventas

Según la universidad ESAN señala “La causa de venta se basa en la interacción interpersonal. Considerablemente se realiza por una junta de uno-a-uno, llamadas por via telefónica, y la creación de redes sociales. Es algo que se acopla con el cliente supuesto a altitud independiente. El mayor noticiario del plazo, el cliente supuesto ha llegado a la zona de comercialización a través de las aplicaciones del marketing” (2016).

Ventas por establecimiento

Apaza (2007) indica que: “las ventas por sucursal se ejecutan mediante el decenio de las comercializaciones totales entre el número de establecimientos de la entidad, obteniendo el total de ventas por administración.” Esto permite parecer unas tiendas con otras y los indicadores para cualquier monstruo las utilizan para traspasar su equipo comercial, pero son muy pocas las empresas que las utilizan, no obstante, muchas las utilizan para calibrar como pueden sellar estas en sus equipos comerciales para que las ventas y sus beneficios

sigan creciendo, son preparado de obtener estos indicadores para potencial durar que las empresas crezcan y estas sigan siendo las líderes en el establecimiento.

Cliente

Este concepto está relacionado con el de valor vida que en resumen significa el tiempo de relación que tiene un cliente con un negocio y lo que se ha adquirido en ese periodo y que se traduce en ganancias para la empresa.

Cuanto más tiempo se relacione un cliente y una empresa, más compras generará por lo que habrá un valor vida positivo en función de estos datos. (Gutiérrez, 2011).

Marketing

"Marketing es el transcurso interno de una escuela mediante el cual se planea con prioridad cómo acrecentar y enriquecer el símbolo de la demanda de artículos y servicios de existencias mercantil mediante la génesis, ascenso, compensación y disposición física de tales índole o servicios" (Paz, 2009).

Precio

En economías proyectadas, cuando se intercede en los precios, se suele hacer en los precios de los bienes fundamentales. La dificultad de ello es que pueden trasladar crisis de oferta y que falta quiera causar a precios más bajos, cayendo en el desabastecimiento de ese proporcionadamente o ministerio. Asimismo, la intervención en los mercados monetarios fomenta una inflación de precios y, por ende, ésta puede ganar a incrementar los tipos de esperanza, así como el beneficio de financiamiento, induciendo a un ahorro de autónomo, principalmente por sus ajustados márgenes de beneficio, y por baza, aumenta el registro de la reducción.

Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018?

Problema específico

¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018?

¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018?

¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018?

¿De qué manera la rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018?

¿De qué manera la rentabilidad tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018?

1.4. Justificación del Estudio

Justificación de la investigación

Oportunidad. El trabajo de estudio tiene como objetivo determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga así mismo va a permitir que las empresas de todo tipo de rubro

Relevancia social. La información adquirida permitirá que las empresas del rubro de transporte de carga obtengan más conocimiento sobre la importancia de implementar el cuadro de mando integral y su efecto positivo sobre la rentabilidad.

Importancias prácticas. Este trabajo de investigación es de tal importancia por la concientización que hay a los empresarios, gerentes y accionistas lo importante que es implementar el BSC y el efecto positivo que tiene en la rentabilidad.

Valor teórico. Este trabajo de investigación está sujeta esta información a través de libros, trabajos de investigación, revistas, páginas web de entidades nacionales del estado, entre otros.

Utilidad metodología. Los aportes teóricos están dentro de los años establecidos no menor a los 10 años, con ello la información historia o científica si es tal cual se dio la creación..

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

El BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

Hipótesis Específica

El BALANCED SCORECARD tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

El BALANCED SCORECARD tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

El BALANCED SCORECARD tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

La rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

La rentabilidad tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

Objetivo Específico

Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

Determinar si la rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación Tipo de estudio

Tipo aplicativo ya que tienen por objetivo resolver una problemática con hipótesis específicas, centrándose en el conocimiento para su implementación en el sector empresarial, es decir el efecto ya que esta herramienta en la rentabilidad de las empresas.

Nivel de estudio

Esta investigación adopta el nivel explicativo, ya que describe cada una de las variables, dimensiones e indicadores en este trabajo de investigación, desde el punto de vista del autor y se examinan el grado de efecto del BALANCED SCORECARD en la rentabilidad.

Diseño de estudio

La investigación es de diseño no experimental, debido a que no se va a maniobrar las variables demostradas, así también es de tipo transversal, porque se ejecutó en un momento determinado y en un período único. Hernández, Baptista, Fernández (2014, p.154).

2.2. Variables, OPERACIONALIZACIÓN Variables

Para (Hernández et al, 2014) es una característica que puede ser medible y ser observable.

Definición de la variable 1: BALANCED SCORECARD

De acuerdo con Kaplan y Norton Explican que se proxenetismo de una “estructura creada para integrar indicadores derivados de la organización. Los inductores, que incluyen los clientes, los procesos y las perspectivas de educación y ampliación, derivan de una interpretación explícita y rigurosa de la táctica de la estructuración en objetivos e indicadores intangibles” (pp.38 y 39). Dimensiones

- Indicador financiero
- Cliente
- Procesos Indicadores
 - a. Liquidez
 - b. Gestión
 - c. Solvencia
 - d. Rentabilidad
 - e. Venta contado

- f. Venta crédito
- g. Atención
- h. Fidelización
- i. Satisfacción
- j. Productividad
- k. Calidad
- l. Tiempo
- m. Mejora

Definición de la variable 2: Rentabilidad

Según Zamora (2008) “La rentabilidad es la lista que existe entre el provecho y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide partida la efectividad de la organización de una entidad, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y rendimiento de inversiones, su categoría y regularidad es la andana de las utilidades” (s/p).

Dimensiones

- Utilidad
- Inversión
- Ventas Indicadores
- a. Marguen bruto
- b. Margen operativo
- c. Margen antes de participación e impuestos
- d. Margen neto
- e. Valor actual neto
- f. Tasa interna de retorno
- g. Índice beneficio/costo
- h. Valor económico agregado
- i. Ventas por establecimiento
- j. Cliente

CUADRO DE OPERACIONALIZACION

| HIPÓTESIS | VARIABLES | DEFINICIÓN DE VARIABLES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|------------------------------------|---|--|----------------------|--|
| El balanced scorecard tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018 | Variable 1 BALANCED SCORECARD | Kaplan y Norton (pp.38 y 39) explican que se trata de una estructura creada para integrar indicadores derivados de la estrategia. Aunque sigue reteniendo los indicadores financieros de la actuación pasada, el Cuadro de Mando Integral introduce los inductores de la actuación financiera futura. Los inductores, que incluyen los clientes, los procesos y las perspectivas de aprendizaje y crecimiento, derivan de una traducción explícita y rigurosa de la estrategia de la organización en objetivos e indicadores intangibles. | El balanced scorecard o cuadro de mando integral es una herramienta o metodología, lo importante es que se convierte sus objetivos e indicadores en acción mediante las siguientes perspectivas: indicador financiero, cliente, procesos. | INDICADOR FINANCIERO | LIQUIDEZ |
| | | | | | SOLVENCIA |
| | | | | | GESTIÓN |
| | | | | CLIENTE | RENTABILIDAD |
| | | | | | VENTAS CONTADO VENTAS CREDITO |
| | | | | | ATENCIÓN |
| | | | | PROCESOS | FIDELIZACIÓN |
| | SATISFACCIÓN | | | | |
| | PRODUCTIVIDAD | | | | |
| | CALIDAD | | | | |
| | Variable 2 RENTABILIDAD | Según Zamora (2008) La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. | La rentabilidad es el resultado entre la utilidad y la inversión dado en el caso efectuado; el que se aplica en toda acción económica en la que se medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados a través de las ventas u operación realizada en la entidad. | UTILIDAD | MARGEN BRUTO |
| | | | | | MARGEN OPERATIVO |
| | | | | | MARGEN ANT. DE PART. E IMP. |
| | | | | INVERSIÓN | MARGEN NETO |
| VALOR ACTUAL NETO | | | | | |
| TASA INTERNA DE RETORNO | | | | | |
| INDICE DE BENEFICIO/COSTO | | | | | |
| VENTAS | VALOR ECONÓMICO AGREGADO | | | | |
| | VENTAS POR ESTABLECIMIENTO CLIENTE | | | | |
| | MARKETING | | | | |
| | | | | | PRECIO |

2.3. Población y muestra

Población

“Una población es un conjunto de todos los casos que sintonizan una serie de características, se refiere al conjunto donde se realizara la investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

En este trabajo de investigación se determinó que la población, serán 2 colaboradores de 15 empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria.

Muestra:

“Es el conjunto de sujetos que se eligen para realizar el trabajo de investigación, estos subconjuntos pertenecen dentro del conjunto” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

Tabla N°1 Relación de entidades

| ENTIDADES TRANSPORTE DE CARGA | | Nº DE COLABORADORES |
|-------------------------------|--|---------------------|
| 1 | EMP. TRANSPORTE PAOLO DIEGO S.A.C. | 2 |
| 2 | AREQUIPA EXPRES COMITÉ 4 S. C. R. L. | 2 |
| 3 | TRANSMAR EXPRES S.A.C. | 2 |
| 4 | SANTA MARTA LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.C. | 2 |
| 5 | EXPRESO CARGOSUR E. I. R. L. | 2 |
| 6 | EXPRESO GRAEL S. A.C. | 2 |
| 7 | CHIN E.I.R.L. | 2 |
| 8 | TRANSPORTE CESPEDES CARGO E.I.R.L. | 2 |
| 9 | EXPRESO MARVISUR | 2 |
| 10 | AGENCIA VELOZ PERÚ EXPRESS E.I.R.L. | 2 |
| 11 | TRANSPORTE Y TURIS BARRANCA S.A. | 2 |
| 12 | DUEÑAS NINA BETZABETH MARLENE | 2 |
| 13 | EXPRESO ORVISOR TODA CARGA | 2 |
| 14 | TRANSPORTE LILIANA | 2 |
| 15 | EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GRAL. | 2 |
| TOTAL | | 30 |

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica que se implementó en el este trabajo de investigación es el cuestionario para poder recolectar la información sobre los objetivos para puntualizar el efecto del cuadro de mando integral en la rentabilidad de las empresas de transp. De carga del distrito de la Victoria, año 2018.

2.4.2 Instrumento

“Es la herramienta que efectúa el autor para recolectar y almacenar los datos informativos, es el principio de cualquier investigador para poder analizar los cambios y extraer más información” (Castro, 2016)

El instrumento de que se efectuó para la recolección de datos es la encuesta, el cual recopila la información confiable y valida. El formato ha sido elaborado de manera individual y con coherencia. Según Likert y sus 5 niveles de respuesta.

2.4.3 Validez

El instrumento se usó para recolectar los datos informativos, es verificado a criterio de 3 expertos en metodología de investigación, proporcionando por la Univ. César Vallejo.

Tabla N° 2. Validación de expertos

| Expertos | Opinión de Aplicabilidad |
|--|--------------------------|
| Dr. Ambrocio Esteves Pairazaman | Aplicable |
| Mg. Donato Díaz Díaz | Aplicable |
| Mg. Alberto Alvares López | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Nota: J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad es determinar si nuestro instrumento utilizado realizo las mediciones de forma estable y consistente, lo cual hace real el nivel de similitud de los ítems del instrumento en la incidencia con la particularidad que se quiere medir.

Fórmula:

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

Donde:

α Coeficiente de confiabilidad

S_i^2 Es la varianza del ítem i,

S_T^2 Es la varianza de la suma de todos los ítems

k: Es el número de preguntas o ítems.

Asimismo, Hernández et al. (2014), sugiere las recomendaciones siguientes para determinar los coeficientes de alfa de Cronbach (p.207):

Tabla N° 4. Interpretación de coeficiente de Alfa

| Coeficiente Alfa | |
|--|------------------|
| Resultado | Interpretación |
| 9 | Total o perfecta |
| 8 | Elevada |
| 7 | Regular |
| 6 | Baja |
| 5 | Muy baja |
| Coeficiente de Alfa < 5 es inaceptable | |

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Métodos de análisis de datos

La investigación tiene como objetivo “Balanced scorecard tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de Transp. De carga del distrito de la Victoria, año 2018”. Lo cual se realizará la investigación de enfoque cuantitativa; ya que se recolecto información para demostrar que la hipótesis es viable y cierta.

2.6 Aspectos éticos

En el trabajo de investigación se tomó en cuenta los principios profesionales ya sean morales y sociales, en la práctica mediante reglas y normas.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

Resultados de confiabilidad del instrumento

Tabla N° 6 Confiabilidad prueba dos mitades

Estadísticas de fiabilidad

| | | | |
|--|-------------------|----------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Parte 1 | Valor | ,831 |
| | | N de elementos | 13 ^a |
| | Parte 2 | Valor | ,811 |
| | | N de elementos | 12 ^b |
| | | N total de elementos | 25 |
| Correlación entre formularios | | | ,802 |
| Coefficiente de Spearman-Brown | Longitud igual | | ,890 |
| | Longitud desigual | | ,891 |
| Coefficiente de dos mitades de Guttman | | | ,888 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El Alfa de Cronbach más se aproxime a 1, mayor es la fiabilidad del instrumento, en esta prueba de validez se obtuvo como resultado 0.831 y 0.811, teniendo un nivel de confiabilidad ideal, los cuales avalan la fiabilidad de dicha escala, por lo cual podemos decir que los instrumentos confiables. El coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo por medio de la estadística del software SPSS versión 26. El instrumento está compuesto por 25 ítems, el tamaño de muestra es de 30 trabajadores, logrando un rango de credibilidad del 80.2%, según Hernández (2014) señala que el “el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0,90, para sea aceptado confiable y viable” (p. 295) en esta investigación ambos coeficientes son mayores a 0,8; por lo tanto, son confiables y aceptables para su aplicación.

3.2. Validación de hipótesis

Hipótesis General.

Ha: El balanced scorecard tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018

H0: el balanced scorecard no tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga, año 2018

Tabla N°32 Pruebas de Chi-Cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 164,489 ^a | 144 | ,046 |
| Razón de verosimilitud | 80,452 | 144 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 18,672 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 169 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación: Después de haber procesado la hipótesis general se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,046 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1:

Ha: El balanced scorecard tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018

H0: el balanced scorecard no tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga, año 2018

Tabla N°33 Pruebas de Chi-Cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|----------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 104,839 ^a | 96 | ,042 |
| Razón de verosimilitud | 61,460 | 96 | ,998 |

| | | | |
|------------------------------|--------|---|------|
| Asociación lineal por lineal | 17,990 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 117 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación: Después de haber procesado la hipótesis general se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,042 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

Ha: El balanced scorecard tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018

H0: el balanced scorecard no tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga, año 2018

Tabla N°34 Pruebas de Chi-Cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 61,601 ^a | 60 | ,039 |
| Razón de verosimilitud | 45,745 | 60 | ,913 |
| Asociación lineal por lineal | 9,882 | 1 | ,002 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 78 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación: Después de haber procesado la hipótesis general se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,039 y asociación lineal por lineal es 0,002. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3:

Ha: El balanced scorecard tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018

H0: el balanced scorecard no tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga, año 2018

Tabla N°35 Pruebas de Chi-Cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 110,664 ^a | 84 | ,027 |
| Razón de verosimilitud | 60,941 | 84 | ,973 |
| Asociación lineal por lineal | 11,940 | 1 | ,001 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 104 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación: Después de haber procesado la hipótesis general se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,027 y asociación lineal por lineal es 0,001. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4:

Ha: La rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018

H0: La rentabilidad no tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga, año 2018

Tabla N°36 Pruebas de Chi-Cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 128,482 ^a | 96 | ,015 |
| Razón de verosimilitud | 64,776 | 96 | ,994 |
| Asociación lineal por lineal | 16,317 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 117 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación: Después de haber procesado la hipótesis general se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,015 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5:

Ha: La rentabilidad tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018

H0: La rentabilidad no tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga, año 2018

Tabla N°37 Pruebas de Chi-Cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 97,399 ^a | 72 | ,025 |
| Razón de verosimilitud | 60,416 | 72 | ,833 |
| Asociación lineal por lineal | 17,601 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 91 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación: Después de haber procesado la hipótesis general se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,025 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Después de haber culminado el estudio se tiene como logro principal el efecto del balanced scorecard en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. En la prueba de validez del instrumento se procedió a utilizar el coeficiente de dos mitades de Guttman obteniendo como resultados del Alfa de Cronbach más se aproxime a 1, mayor es la fiabilidad del instrumento, en esta prueba de validez se obtuvo como resultado 0.831 y 0.811, teniendo un nivel de confiabilidad ideal, los cuales avalan la fiabilidad de dicha escala, por lo cual podemos decir que los instrumentos confiables. El coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo por medio de la estadística del software SPSS versión 26. El instrumento está compuesto por 25 ítems, el tamaño de muestra es de 30 trabajadores, logrando un rango de credibilidad del 80.2%, según Hernández (2014) señala que el “el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0,90, para sea aceptado confiable y viable” (p. 295) en esta investigación ambos coeficientes son mayores a 0,8; por lo tanto, son confiables y aceptables para su aplicación.

En los indicadores arrojados se comprueba la hipótesis general: si tiene efecto el BALANCED SCORECARD en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018; en donde aquella es la hipótesis general y para poder llegar a su validación se aplicó el instrumento a 30 colaboradores del departamento de contabilidad y administrativa de las empresas de transporte de carga; se centrara en precisar los resultados más relevantes que se relaciona con la hipótesis del trabajo. Después de haber procesado la hipótesis general se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,046 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Este resultado confirma la teoría de Sánchez (2010) que el BALANCED SCORECARD es una herramienta de gestión que tiene efecto en la rentabilidad, ya que traduce la misión, la visión y la estrategia de las diferentes unidades de las empresas de servicio o comercialización en objetivos e indicadores tangibles; ya que las 4 perspectivas del cuadro de mando integral permiten visualizar el desempeño organizacional, reteniendo las medidas financieras tradicionales y combinarlas con la metodología del EVA y así complementar con indicadores de desempeño futuro con el fin de generar los suficientes márgenes para el sostenimiento de la división tradicional de la entidad.

Se coteja la hipótesis específica 1; se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,042 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna o hipótesis

Específica, es decir que el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. Este resultado confirma la teoría de O'Hare, 2013 se utilizan las medidas financieras tradicionales como la rentabilidad, la liquidez y el valor para los accionistas para medir la supervivencia (flujo de fondos), el éxito (crecimiento) y la prosperidad (incrementar la cuota del mercado) y según John Ralws (2010) es así como se obtiene el beneficio por medio de la satisfacción por medio de un bien o servicio en términos económicos.

Se aprecia la validez de la hipótesis específica 2; se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,039 y asociación lineal por lineal es 0,002. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna o hipótesis específica, es decir que el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. Este resultado confirma la teoría de Kang et al. (2015) Para maximizar la rentabilidad en las entidades se tiene que gestionar el flujo de caja generados (cash flow) con el beneficio por cada acción, a través de la creación de indicadores la empresa puede conocer en qué situación y reconocer la información tanto la del entorno como la que maneja habitualmente con la que cuenta en cada momento o cada proyecto a ejecutar.

Se da validez la hipótesis específica 3; se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es 0,027 y asociación lineal por lineal es 0,001. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna o hipótesis específica, es decir que el BALANCED SCORECARD tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. Este resultado confirma la teoría de Sánchez (2010) es evidentemente que el BALANCED SCORECARD afecta y refleja el buen uso de esta herramienta ya que uno de los aspectos más importantes dentro de la cadena de valor relacionada con el cliente. Porque no solo se trata de dar un buen servicio o bien, si no de cómo lo perciba el cliente al realizar una compra o adquirir un servicio de la entidad.

Se coteja la hipótesis específica 4; se observa que sig bilateral del chi-cuadrado de pearson es

0,015 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna o hipótesis específica, es decir la rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. Este resultado confirma la teoría de Javes (2012) que al incrementar la rentabilidad de la entidad se dan cambios positivos como el poder realizar cambios y mejorar la calidad del servicio o del producto y así el cliente se sentirá satisfecho, tendrá mayor capacidad para atraer nuevos clientes, pero eso si teniendo en cuenta de la disminución de los rendimientos.

Se aprecia la validez de la hipótesis específica 5; observa que sig bilateral del chi- cuadrado de pearson es 0,025 y asociación lineal por lineal es 0,000. Asimismo, se observa que el Chi calculado es mayor que Chi tabla (3,8415). Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna o hipótesis específica, es decir que la rentabilidad tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. Este resultado confirma la teoría de Drury (2013) la rentabilidad es fundamental para tomar decisiones sobre la empresa, determinando proyectos a ejecutar y realizar futuras inversiones como abriendo otros establecimientos y calidad donde adquieran los servicios o creando nuevos productos. Por ello a mayor rentabilidad mayores oportunidades de crecer en el mercado competitivo.

V. CONCLUSIONES

Los resúmenes arrojados en la elaboración del estudio y después de tomar en cuenta los indicadores se muestran los informes que se emiten en el proceso de discusión nos permite determinar las siguientes conclusiones:

Respecto al propósito general se cumplió con el objetivo de tal manera según la prueba de la tabla general que el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018 obteniendo como resultado de SIG bilateral del Chi Cuadrado de Pearson es 0,046 es menor que 0,05 por lo tanto se afirma que probamos la hipótesis general H1.

Concluyendo así que la rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, porque la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre la calidad del servicio y la expectativa previa de los clientes. Se considera que incluso un factor determinante del rendimiento de la empresa, y generar una mayor rentabilidad con un menor riesgo sistemático. Con ello incrementaran la adquisición de los servicios o bienes de la entidad y esto tiene un impacto muy importante sobre la rentabilidad a largo plazo

Los resultados obtenidos en el presente trabajo tienen un gran interés puesto que ponen en manifiesto que cuanto más desarrollo sea el tipo del cuadro de mando integral adoptado por las empresas mayores van a ser efectos sobre el rendimiento empresarial. Es decir, la implementación del BALANCED SCORECARD de carácter físico supone infrutilizar esta poderosa herramienta.

VI. RECOMENDACIONES

Aportar a los directivos de las empresas de transporte de canon de la comarca de la Victoria, que el utensilio de concierto es enjundioso e característico para el crecimiento de la rentabilidad. Con el fin de que el mensaje recolectado sea utilizado en el interior de las organizaciones como un diagnóstico inicio sobre el funcionamiento del BALANCED SCORECARD (CMI) y la rentabilidad. Es tirar, elucidar mediante objetivos, válidos y confiables el funcionamiento de las variables mencionadas, y la conducta de las mismas al atribuir el Chi- Cuadrado.

A los gerentes de las entidades de robo de obligación de la comarca de la Victoria, se recomienda poner en noticia sobre los resultados a las áreas pertinentes, dando a literatura el cromograma de los resultados obtenido, con la norte de fabricar unos preliminares de intervención en miras al alivio de ciertas condiciones del cuadro de autoridad entero y la provecho.

A Y finalmente se recomienda a los gerentes de las empresas de raptos de obligación del paraje de la conquista, permanecer estas recomendaciones que son factores condicionantes de la rentabilidad de la misma, para que se tenga un sueño más total del quebradero de cabeza, de esta manera mejoraría la pacto y asegurar la inversión permitiéndole crecer.

REFERENCIAS

- Andújar, J. (18 de Octubre de 2018). *Sage advice*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/5-pasos-planificar-realizar-crecimiento/>
- Aranda Calderón , D. C., & Quishpe Paucar, B. L. (2019). *Propuesta de Planificación Financiera - Estratégica para mejorar la gestión financiera de la empresa de transporte de carga pesada BAJO CERO S.A. ubicada en el Distrito Metropolitano De Quito, periodo 2018- 2023*. Obtenido de <file:///C:/Users/WINDOWS%207/Downloads/T-UCE-0005-CEC-221.pdf>
- Apaza, M. (2009). “Las finanzas y las NIIF, Aplicadas al Nuevo PCGE”. Lima. Editorial. Grupo Acrópolis.
- Bergna, b. (2015). Informe sectorial: sector transporte. Recuperada de http://www.ratingspcr.com/uploads/2/5/8/5/25856651/pe-201512-fintransporte_v01.pdf
- Calderón, H.G. & Castaño D. G. (2005). *Investigación en administración en América Latina: evolución y resultados*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Chong, C. (2015). “Propuesta De Utilización De Balanced Scorecard (Bsc) En La Administración Del Hospital Solca Guayaquil” (Tesis para obtener el título de Magister en Administración de Empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4088/1/T-UCSGPOS-MAE-76.pdf>
- Andrade, D. (2015) “Implicancia del control interno de los activos fijos en los resultados económicos y financieros de la empresa Hotel Libertador Trujillo, Año 2013”. (Tesis para obtener el grado de Contador Público. Universidad Nacional del Trujillo.) Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2109/andradevargasdallin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Colombia: Eco Ediciones.
- Estupiñán, G. R. & Estupiñán, G. O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá, D.C.: Ecoe Ediciones.
- FLORES, J. (2000). “Contabilidad Gerencial”. Lima. Editorial Cefaf.
- FLORES, J. (2001). “Gestión Financiera”. Lima Editorial Cefaf.
- Flores, S.J. (2008). *Análisis e interpretación de los ratios financieros*. Lima: Grafica Santo Domingo.

- Gitman J. (2011) Fundamentos de Administración Financiera (Uva ed.) Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonia (1998) Ley 27037 diario oficial el Peruano.
- Gilces, J. y Sánchez, L. (2014). “Diseño de un Sistema de Control de Gestión basado en la metodología del Balanced Scorecard en el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil 2013: Perspectiva Financiera” (Tesis para obtener el título de Ingeniero Contable y Auditoría. Universidad Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador).
Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6623/1/UPSGT000614.pdf>.
- Grajales, J. (2015). Diseño del Balance Scorecard (BSC) en una empresa del sector privado en Bogotá. (Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada), recuperada de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14043/2/TRABAJO%20FINAL%20JUNIO%202015.pdf>
- Glosario del transporte de mercancía.* (6 de Agosto de 2017). Obtenido de <https://glosarios.servidor-alicante.com/transporte-mercancias/viaje-en-lastre>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill Interamericana. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Kaplan, R. y Norton, D. (2005) Como utilizar el Cuadro de Mando Integral para implantar y gestionar su estrategia, (ed. Gestión).
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (2009). El Cuadro de Mando Integral. Barcelona: Centro de Libros PAPP, S.L.U.
- Machengo, T. (2016). Análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa Clínica Promedic. (Tesis de grado), Universidad Privada de Tacna, Tacna – Perú.
- Montes, M. y Lugo, I. (2014). Gestión financiera en la empresa inversora Magicmax. (Tesis de licenciatura, Universidad Nueva Esparta), Recuperada de <http://miunospace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/2596/1/TGC0043.pdf>
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). *Prueba Chi-Cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xN*. Obtenido de Fundación Universitaria Sanitas: http://www.unisanitas.edu.co/Revista/67/05Rev_Medica_Sanitas_21-2_FMendivelso_et_al.pdf
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: Grupo editorial patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382167.pdf>
- Nel Quezada, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro.

- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: Grupo editorial patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382167.pdf>
- Organización internacional del trabajo. (2016). *Mejore su negocio Planificación Empresarial*. Suiza: International Labour Office. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf
- Pabón, H. (2014). *Fundamentos de costos* (sexta ed.). México: Alfaomega editores.
- Pascale , R., & Pascale , G. (2015). Teoría de las finanzas sus supuestos, neoclasicismo y psicología cognitiva. Obtenido de http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/sadaf/xxxi_jornadas/xxi-j-pascale.pdf
- Perez Aria, S. M., & Perez Sisa, F. (2016). Planificación Financiera de las empresas: El rol de los impuestos o tributos. Obtenido de <file:///C:/Users/yanina/Downloads/Dialnet-PlanificacionFinancieraDeLasEmpresas-5833413.pdf>
- Portilla Diaz, M. M. (2015). Diseño de un plan financiero como herramienta de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agro Transportes Gonzales S.R.L. ubicada en la ciudad de Trujillo año 2015. Trujillo, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIA26040.37402/portilladiaz_miluska.pdf](file:///C:/Users/AppData/Local/Temp/Rar$DIA26040.37402/portilladiaz_miluska.pdf)
- Quito Arreaga, J., & Guamán Aguilar , S. (2017). Los Costos Operativos por órdenes de producción y su impacto en los estados financieros de la Empresa Koko Cool. Obtenido de [file:///C:/Users/Hp/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIA12356.36643/costos-operativos-produccion.pdf](file:///C:/Users/Hp/AppData/Local/Temp/Rar$DIA12356.36643/costos-operativos-produccion.pdf)
- Rodriguez Morales, L. (2012). *Análisis de estados financieros un enfoque en la toma decisiones*. México D.F: Mc Graw- Hill Interamericana.
- Rodríguez, A. (2014). *Estrategias de planificación financiera aplicada*. (Andavira, Ed.) España: Universidad de Santiago de Compostela.
- Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en la empresa de courier en Lima Metropolitana*. (Tesis de grado), Universidad San Martin de Porres, Lima – Perú.
- Ríos, M. (2015). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en una empresa zapatera en Tarapoto*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martin) recuperad de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/636/1/Jan%20Marcos%20R%20%ADos%20Ram%20%ADrez.pdf>
- Sánchez Barros, C. M. (2019). Los costos operativos de transporte y la redistribución de los ingresos en las cooperativas de transporte de carga pesada de la provincia de Tungurahua. Ecuador. Obtenido de <http://192.188.46.167/bitstream/123456789/30114/1/T4626M.pdf>

- Silva Mazzei, G. D. (2016). Propuesta de mejora para reducir los costos operacionales en el almacén de repuestos de la empresa de transportes Uceda S.A.C. (*Tesis de titulación*). Trujillo, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/yanina/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIa20748.45646/Silva%20Mazzei%20Gerson%20Darwing.pdf](file:///C:/Users/yanina/AppData/Local/Temp/Rar$DIa20748.45646/Silva%20Mazzei%20Gerson%20Darwing.pdf)
- Sinisterra Valencia, G., & Rincón Soto, C. (2018). *Contabilidad de costos con aproximación a las normas Internacionales* (2 ed.). Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/02/Contabilidad-de-costos-2ed.pdf>
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. (2014). *Presupuestos*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/P/S12/P12_Lectura.pdf
- Uscamayta Chalco, F. Y. (2015). La planeación financiera y el pronóstico interno para la toma de decisiones gerenciales en la empresa de servicios de transportes de carga pesada. (*Tesis de titulación*). Arequipa, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/yanina/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIa24776.4743/Couschfy.pdf](file:///C:/Users/yanina/AppData/Local/Temp/Rar$DIa24776.4743/Couschfy.pdf)
- Veneros, D. (2016) “*Importancia del cuadro de mando integral como herramienta de gestión para mejorar los indicadores financieros de la empresa de transportes ave fénix S.A.C*”. (Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo, Perú).

ANEXOS

Anexo 1 :Tabla N° 7. Ítems 1

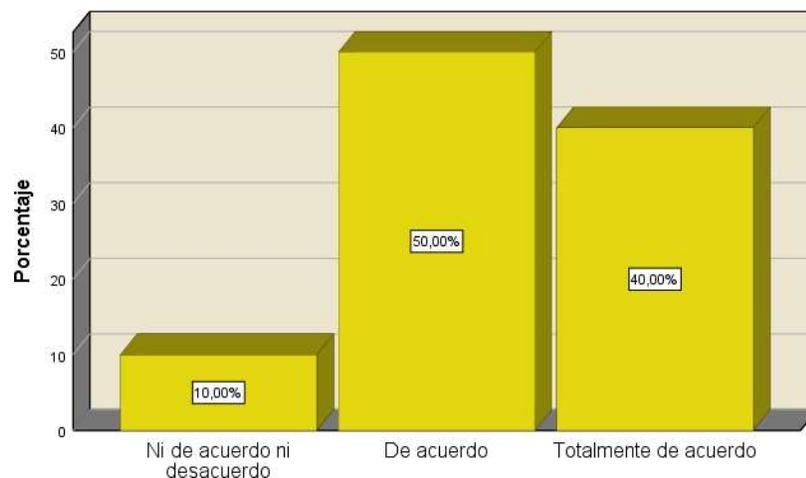
El indicador de liquidez permite conocer los recursos disponibles de la empresa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 10,0; De acuerdo 50,0; Totalmente de acuerdo 40, 0.

Figura N° 1. Tabla de Frecuencia de ítem 1.



El indicador de liquidez permite conocer los recursos disponibles de la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 8. Ítems 2

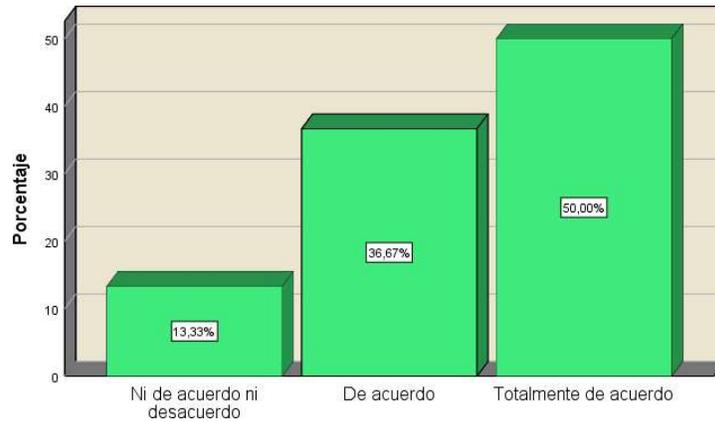
La gestión permite evaluar el nivel de actividad de la empresa.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | De acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 50,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 13,3; De acuerdo 36,7; Totalmente de acuerdo 50, 0.

Gráfico N° 2. Tabla de Frecuencia de ítem 2



La gestión permite evaluar el nivel de actividad de la empresa. Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 9. Ítems 3

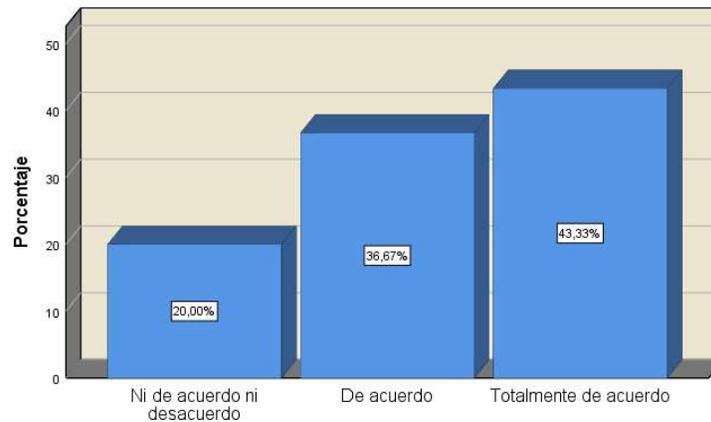
La solvencia financiera es proporcionada para estar frente al pago de sus obligaciones.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| De acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 56,7 |
| Totalmente de acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 36,7; Totalmente de acuerdo 43,3.

Gráfico N° 3. Tabla de Frecuencia de ítem 3



La solvencia financiera es proporcionada para estar frente al pago de sus obligaciones. Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 10. Ítems 4

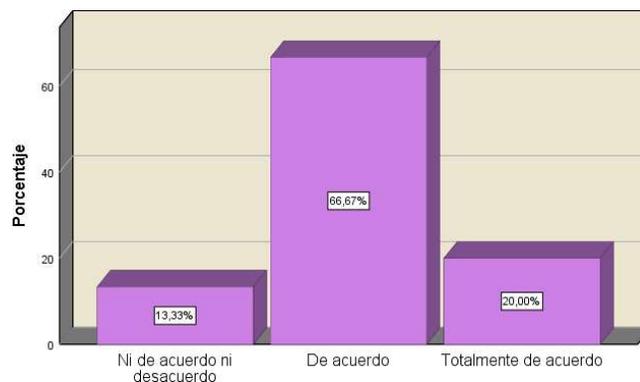
La rentabilidad es el resultado de la eficiencia de los recursos económicos y financieros

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 |
| | De acuerdo | 20 | 66,7 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 13,3; De acuerdo 66,7; Totalmente de acuerdo 20, 0.

Gráfico N° 4. Tabla de Frecuencia de ítem 4



La rentabilidad es el resultado de la eficiencia de los recursos económicos y financieros Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 11. Ítems 5

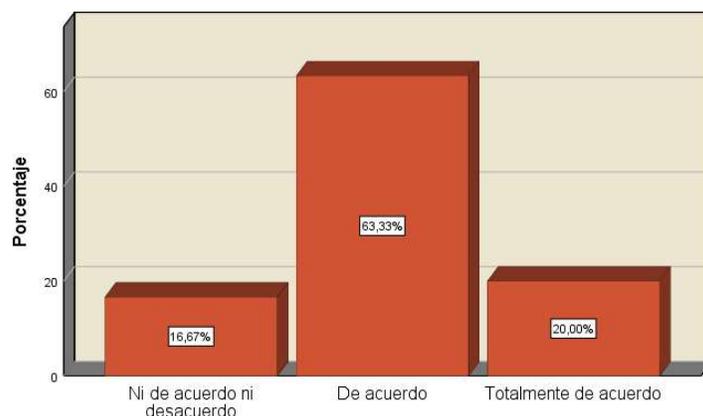
Las ventas al contado proporcionan mayor liquidez a la empresa.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 19 | 63,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 16,7; De acuerdo 63,3; Totalmente de acuerdo 20, 0.

Gráfico N° 5. Tabla de Frecuencia de ítem 5



Las ventas al contado proporcionan mayor liquidez a la empresa. Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 12. Ítems 6

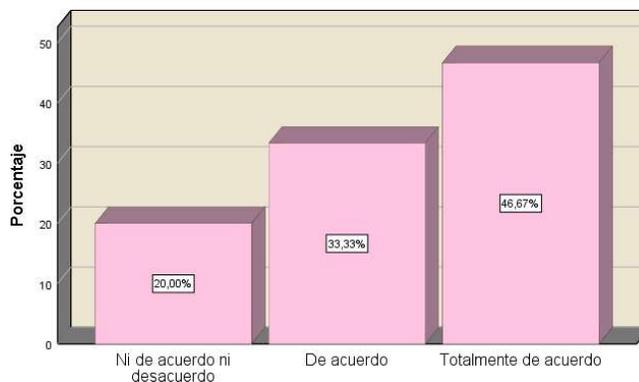
Las ventas crédito incrementan las cuentas por cobrar

| Frecuencia | | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
|------------|-----------------------------|------------|------------|------------|
| | | Porcentaje | válido | acumulado |
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 10 | 33,3 | 53,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 33,3; Totalmente de acuerdo 46, 7.

Gráfico N° 6. Tabla de Frecuencia de ítem 6



Las ventas crédito incrementan las cuentas por cobrar Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 13. Ítems 7

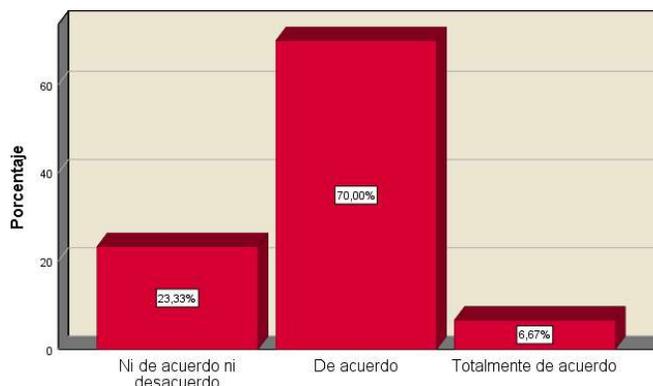
La atención que reciben los clientes fidelizan a la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 |
| | De acuerdo | 21 | 70,0 | 93,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 23,3; De acuerdo 70,0; Totalmente de acuerdo 6,7.

Gráfico N° 7. Tabla de Frecuencia de ítem 7



La atención que reciben los clientes fidelizan a la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 14. Ítems 8

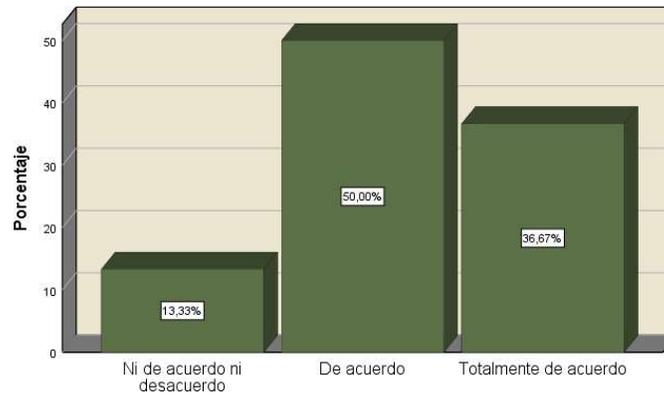
La fidelización del cliente incrementa el indicador de ventas de la rentabilidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 |
| | De acuerdo | 15 | 50,0 | 63,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 13,3; De acuerdo 50,0; Totalmente de acuerdo 36, 7.

Gráfico N° 8. Tabla de Frecuencia de ítem 8



La fidelización del cliente incrementa el indicador de ventas de la rentabilidad. Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 15. Ítems 9

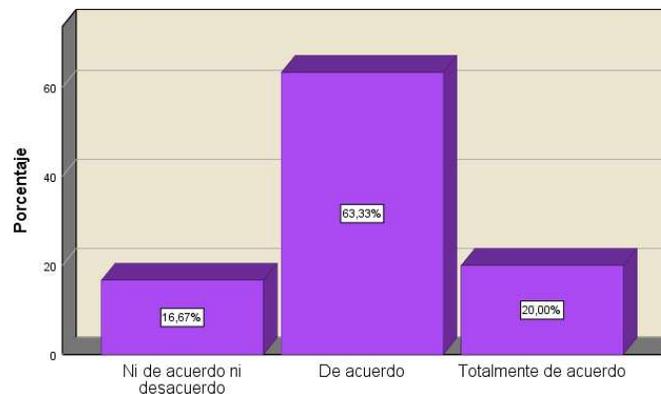
La satisfacción incide en la lealtad del cliente y mejor rendimiento de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 19 | 63,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 16,7; De acuerdo 63,3; Totalmente de acuerdo 20, 0.

Gráfico N° 9. Tabla de Frecuencia de ítem 9



La satisfacción incide en la lealtad del cliente y mejor rendimiento de la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 16. Ítems 10

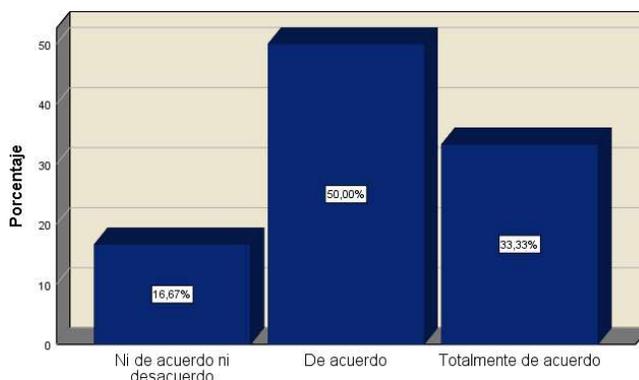
La productividad que generan los vehículos de la empresa le originan más rentabilidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 15 | 50,0 | 66,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 16,7; De acuerdo 50,0; Totalmente de acuerdo 33,3.

Gráfico N° 10. Tabla de Frecuencia de ítem 10



La productividad que generan los vehículos de la empresa le originan más rentabilidad. Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 17. Ítems 11

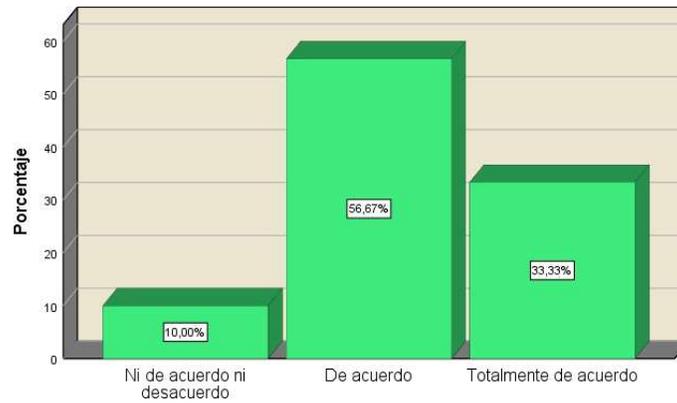
La calidad del servicio de transporte incide en la satisfacción del cliente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 17 | 56,7 | 66,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 10,0; De acuerdo 56,7; Totalmente de acuerdo 33,3.

Gráfico N° 11 Tabla de Frecuencia de ítem 11



La calidad del servicio de transporte incide en la satisfacción del cliente Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 18. Ítems 12

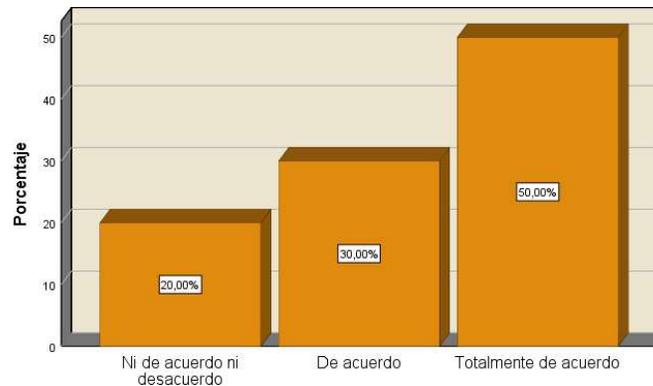
El tiempo que genera la ruta es vital para incrementar más rentabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 9 | 30,0 | 50,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 30,0; Totalmente de acuerdo 50, 0.

Gráfico N° 12. Tabla de Frecuencia de ítem 12



El tiempo que genera la ruta es vital para incrementar más rentabilidad Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 19. Ítems 13

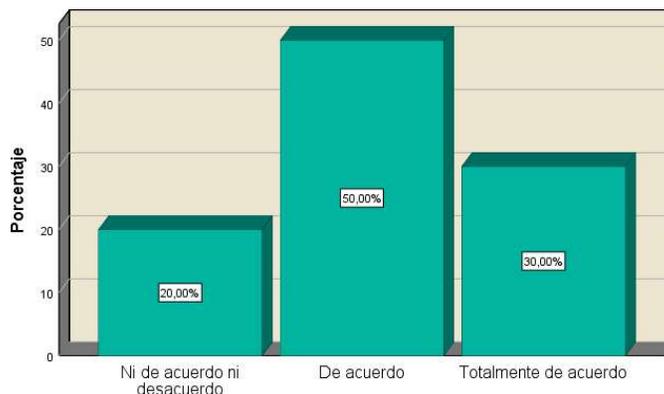
La mejora en los procesos se relaciona con obtener más rentabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 15 | 50,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 50,0; Totalmente de acuerdo 30, 0.

Figura N° 13. Tabla de Frecuencia de ítem 13.



La mejora en los procesos se relaciona con obtener más rentabilidad Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 20. Ítems 14

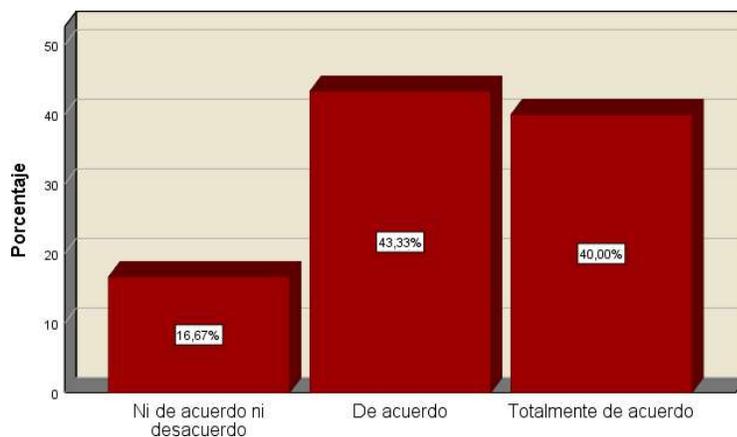
El margen bruto es un indicador financiero del Balanced Scorecard

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 13 | 43,3 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 16,7; De acuerdo 43,3; Totalmente de acuerdo 40, 0.

Figura N° 14. Tabla de Frecuencia de ítem 14.



El margen bruto es un indicador financiero del Balanced Scorecard Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 21. Ítems 15

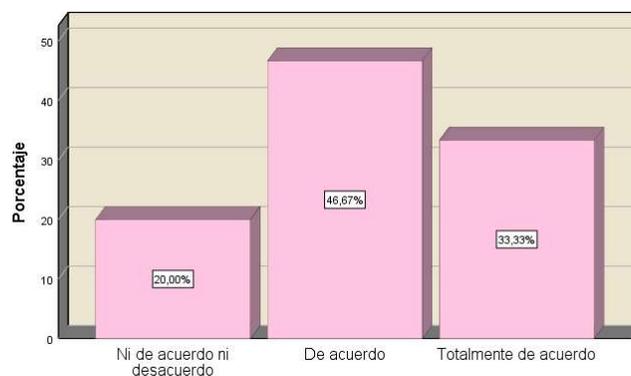
El margen operativo se determina utilizando los costos operativos de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 14 | 46,7 | 66,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 46,7; Totalmente de acuerdo 33,3.

Figura N° 15. Tabla de Frecuencia de ítem 15.



El margen operativo se determina utilizando los costos operativos de la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 22. Ítems 16

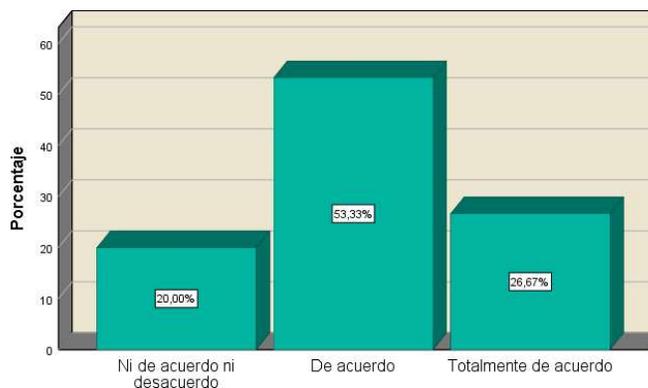
El margen ante de participación e impuestos mide el resultado operativo de la entidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 16 | 53,3 | 73,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 53,3; Totalmente de acuerdo 26,7.

Figura N° 16. Tabla de Frecuencia de ítem 16.



El margen ante de participación e impuestos mide el resultado operativo de la entidad Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 23. Ítems 17

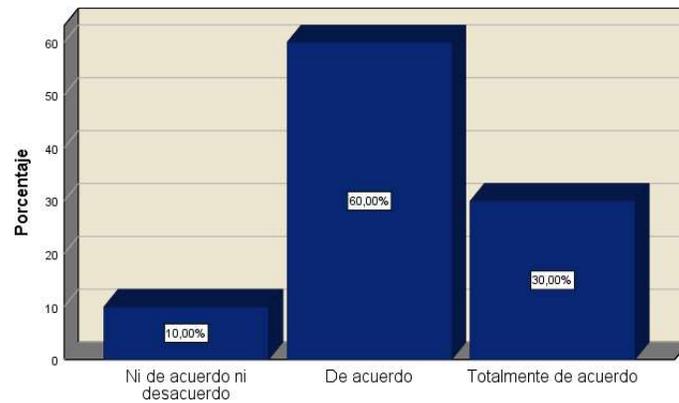
El margen neto es la utilidad requerida de la entidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 18 | 60,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 10,0; De acuerdo 60,0; Totalmente de acuerdo 30, 0.

Figura N° 17. Tabla de Frecuencia de ítem 17.



El margen neto es la utilidad requerida de la entidad Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 24. Ítems 18

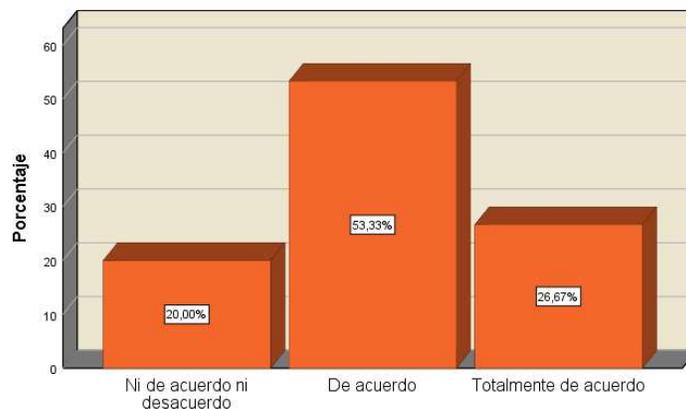
El valor actual neto determina si el proyecto de inversión es rentable para la empresa.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 16 | 53,3 | 73,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 53,3; Totalmente de acuerdo 26,7.

Figura N° 18. Tabla de Frecuencia de ítem 18.



El valor actual neto determina si el proyecto de inversión es rentable para la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 25. Ítems 19

La tasa interna de retorno es un índice financiero que sirve para medir la rentabilidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 18 | 60,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 60,0; Totalmente de acuerdo 20, 0.

Figura N° 19. Tabla de Frecuencia de ítem 19.



La tasa interna de retorno es un índice financiero que sirve para medir la rentabilidad. Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N°26. Ítems 20

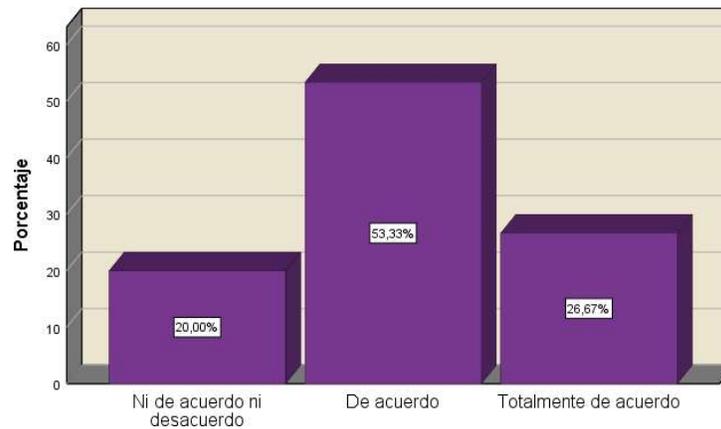
El índice beneficio/costo es un indicador que mide la gestión financiera de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 16 | 53,3 | 73,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 20,0; De acuerdo 53,3; Totalmente de acuerdo 26,7.

Figura N° 20. Tabla de Frecuencia de ítem 20.



El índice beneficio/costo es un indicador que mide la gestión financiera de la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 27. Ítems 21

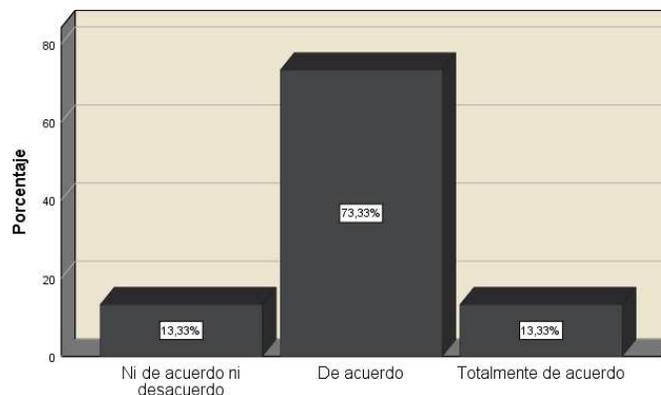
El valor económico agregado ayuda a tomar decisiones financieras a la empresa

| Frecuencia | | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 |
| | De acuerdo | 22 | 73,3 | 86,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 13,3; De acuerdo 73,3; Totalmente de acuerdo 13,3.

Figura N° 21. Tabla de Frecuencia de ítem 21.



El valor económico agregado ayuda a tomar decisiones financieras a la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 28. Ítems 22

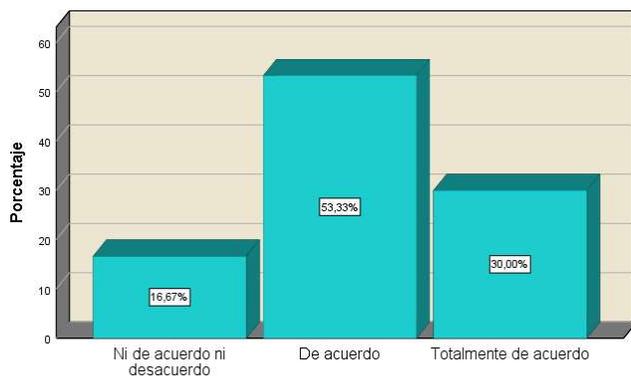
Las ventas por establecimiento permiten comparar la productividad de la venta de cada sede de la empresa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 16 | 53,3 | 53,3 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 16,7; De acuerdo 53,3; Totalmente de acuerdo 30,0.

Figura N° 22. Tabla de Frecuencia de ítem 22.



Las ventas por establecimiento permiten comparar la productividad de la venta de cada sede de la empresa Fuente:

Cuestionario aplicado

Tabla N° 29. Ítems 23

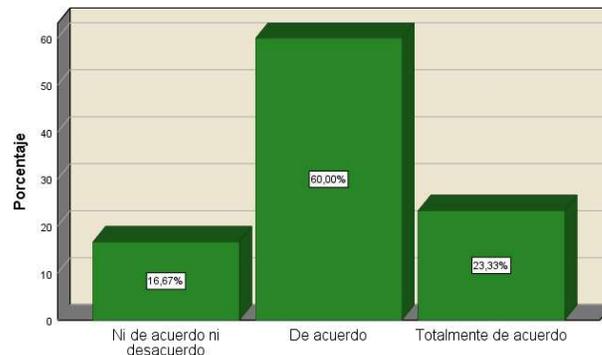
El cliente es un factor importante para la empresa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 18 | 60,0 | 60,0 | 76,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 16,7; De acuerdo 60,0; Totalmente de acuerdo 23,3.

Figura N° 23. Tabla de Frecuencia de ítem 23.



El cliente es un factor importante para la empresa

Fuente: Cuestionario aplicado

Tabla N° 30. Ítems 24

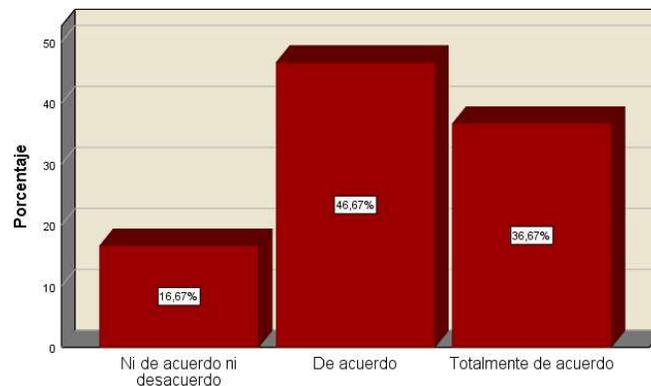
El Marketing es una estrategia del Balanced Scorecard para el incremento de la rentabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 14 | 46,7 | 63,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 36,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Descripción: Ni de acuerdo ni desacuerdo 16,7; De acuerdo 46,7; Totalmente de acuerdo 36,7.

Figura N° 24. Tabla de Frecuencia de ítem 24.



El Marketing es una estrategia del Balanced Scorecard para el incremento de la rentabilidad

Fuente: Cuestionario aplicado

Anexos 2: Autorizaciones



Solicito: El listado de la cantidad de empresas del rubro de transporte de carga

Atención: _____

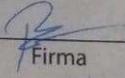
SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA S.A.

Yo, Araceli Cusiquispe Puma,
identificado con DNI N°: 70911170, domiciliado
en: Jiron las Alpes Hz 6 114, Los Hevertos de la Molina,
en representación de: _____

Solicito:
El listado de la cantidad de empresas del rubro de Transporte de carga, por
Motivo de: trabajar en mi tema de proyecto de investigación
dominado "Balanceo Scorecard y su relación con la rentabilidad de las
empresas de Transporte de Carga, La Victoria, año 2018".

Pido a usted acceder a mi petición por ser de justicia.

La Victoria, 2 de octubre del 20 19


Firma

Municipalidad de La Victoria
Oficina de Gestión Documental
Bodega Municipal
02 OCT 2019
RECIBIDO
COC. SIMPLE N°
FIRMA

Nombres y Apellidos: Araceli Cusiquispe Puma
DNI N° 70911170
Teléfono: _____ / Celular: 989320296
Correo: araceli.96.puma@outlook.com

Adjunto:
1. _____
2. _____

La recepción no significa aceptación.

INFORME N° 1650- 2019-SGCPE-GDE-MLV

A Dr. Jorge Arturo Andújar Moreno
Secretario General

DE Lic. Miguel Ángel Moscoso Gudiel
Subgerente de Comercialización y Promoción Empresarial

REF. a) Memorándum N° 1717-2019-SG/MLV
b) Exp. N° 61845-2019

ASUNTO Solicitud de Acceso a la Información

FECHA La Victoria, 14 de octubre de 2019

Me dirijo a usted, a fin de saludarlo cordialmente, así mismo, dar atención al expediente de la referencia, en la cual la señora **CUSIQUISPE PUMA ARACELI**, solicita listado de la cantidad de empresas de transporte de carga del distrito.

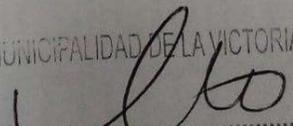
En cumplimiento a lo solicitado por la administrada y de acuerdo a la información con la que cuenta esta Subgerencia, se remite la relación de Empresas de Transporte de Carga en el distrito de La Victoria.

TOTAL DE EMPRESAS DE TRANSPORTE: 48

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente.

MAMG/iub

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA
A VICTORIA ES SU GENTE

LIC. MIGUEL ANGEL MOSCOSO GUDIEL
Subgerente de Comercialización y Promoción Empresarial



6/1146

| | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 16 | El margen ante de participación e impuestos mide el resultado operativo de la entidad. | | | | | | | | |
| 17 | El margen neto es la utilidad requerida de la entidad. | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 18 | DIMENSION 5: Inversión El valor actual neto determina si el proyecto de inversión es rentable para la empresa. | | | | | | | | |
| 19 | La tasa interna de retorno es un índice financiero que determina el porcentaje de aceptabilidad del retorno de la inversión. | | | | | | | | |
| 20 | El índice beneficio/costo es un indicador que mide la gestión financiera de la empresa. | | | | | | | | |
| 21 | El valor económico agregado ayuda a tomar decisiones financieras a la empresa. | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22 | DIMENSION 6: Ventas Las ventas por establecimiento permiten comparar la productividad de la venta de cada sede de la empresa. | | | | | | | | |
| 23 | El cliente es un factor importante para la empresa. | | | | | | | | |
| 24 | El Marketing es una estrategia del Balanced Scorecard para el incremento de la rentabilidad. | | | | | | | | |
| 25 | El precio que establece la empresa es adecuado al precio del mercado. | | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HOY SUFFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ALVARO LARA PUEBLO

DNI: 42690346

Especialidad del validador: AUDITORIA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ 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

04 de octubre del 2019



Firma del Experto Informante.

| | | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 16 | El margen ante de participación e impuestos mide el resultado operativo de la entidad. | | | | | | | | |
| 17 | El margen neto es la utilidad requerida de la entidad. | | | | | | | | |
| | DIMENSION 5: Inversión | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 18 | El valor actual neto determina si el proyecto de inversión es rentable para la empresa. | | | | | | | | |
| 19 | La tasa interna de retorno es un índice financiero que determina el porcentaje de aceptabilidad del retorno de la inversión. | | | | | | | | |
| 20 | El índice beneficio/costo es un indicador que mide la gestión financiera de la empresa. | | | | | | | | |
| 21 | El valor económico agregado ayuda a tomar decisiones financieras a la empresa. | | | | | | | | |
| | DIMENSION 6: Ventas | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22 | Las ventas por establecimiento permiten comparar la productividad de la venta de cada sede de la empresa. | | | | | | | | |
| 23 | El cliente es un factor importante para la empresa. | | | | | | | | |
| 24 | El Marketing es una estrategia del Balanced Scorecard para el incremento de la rentabilidad. | | | | | | | | |
| 25 | El precio que establece la empresa es adecuado al precio del mercado. | | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Díaz Díaz Dorra*
 DNI: *8.816.738*

Especialidad del validador: *Tratativas*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

04 de octubre del 2019

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

Anexos 4: Tabla del Chi Cuadrado

| v/p | 0,001 | 0,0025 | 0,005 | 0,01 | 0,025 | 0,05 | 0,1 | 0,15 | 0,2 | 0,25 | 0,3 | 0,35 | 0,4 | 0,45 | 0,5 |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 10,8274 | 9,1404 | 7,8794 | 6,6349 | 5,0239 | 3,8415 | 2,7055 | 2,0722 | 1,6424 | 1,3233 | 1,0742 | 0,8735 | 0,7083 | 0,5707 | 0,4549 |
| 2 | 13,8150 | 11,9827 | 10,5965 | 9,2104 | 7,3778 | 5,9915 | 4,6052 | 3,7942 | 3,2189 | 2,7726 | 2,4079 | 2,0996 | 1,8326 | 1,5970 | 1,3863 |
| 3 | 16,2660 | 14,3202 | 12,8381 | 11,3449 | 9,3484 | 7,8147 | 6,2514 | 5,3170 | 4,6416 | 4,1083 | 3,6649 | 3,2831 | 2,9462 | 2,6430 | 2,3660 |
| 4 | 18,4662 | 16,4238 | 14,8602 | 13,2767 | 11,1433 | 9,4877 | 7,7794 | 6,7449 | 5,9886 | 5,3853 | 4,8784 | 4,4377 | 4,0446 | 3,6871 | 3,3567 |
| 5 | 20,5147 | 18,3854 | 16,7496 | 15,0863 | 12,8325 | 11,0705 | 9,2363 | 8,1152 | 7,2893 | 6,6257 | 6,0644 | 5,5731 | 5,1319 | 4,7278 | 4,3515 |
| 6 | 22,4575 | 20,2491 | 18,5475 | 16,8119 | 14,4494 | 12,5916 | 10,6446 | 9,4461 | 8,5581 | 7,8408 | 7,2311 | 6,6948 | 6,2108 | 5,7652 | 5,3481 |
| 7 | 24,3213 | 22,0402 | 20,2777 | 18,4753 | 16,0128 | 14,0671 | 12,0170 | 10,7479 | 9,8032 | 9,0371 | 8,3834 | 7,8061 | 7,2832 | 6,8000 | 6,3458 |
| 8 | 26,1239 | 23,7742 | 21,9549 | 20,0902 | 17,5345 | 15,5073 | 13,3616 | 12,0271 | 11,0301 | 10,2189 | 9,5245 | 8,9094 | 8,3505 | 7,8325 | 7,3441 |
| 9 | 27,8767 | 25,4625 | 23,5893 | 21,6660 | 19,0228 | 16,9190 | 14,6837 | 13,2880 | 12,2421 | 11,3887 | 10,6564 | 10,0060 | 9,4136 | 8,8632 | 8,3428 |
| 10 | 29,5879 | 27,1119 | 25,1881 | 23,2093 | 20,4832 | 18,3070 | 15,9872 | 14,5339 | 13,4420 | 12,5489 | 11,7807 | 11,0971 | 10,4732 | 9,8922 | 9,3418 |
| 11 | 31,2635 | 28,7291 | 26,7569 | 24,7250 | 21,9200 | 19,6752 | 17,2750 | 15,7671 | 14,6314 | 13,7007 | 12,8987 | 12,1836 | 11,5298 | 10,9199 | 10,3410 |
| 12 | 32,9092 | 30,3182 | 28,2997 | 26,2170 | 23,3367 | 21,0261 | 18,5493 | 16,9893 | 15,8120 | 14,8454 | 14,0111 | 13,2661 | 12,5838 | 11,9463 | 11,3403 |
| 13 | 34,5274 | 31,8830 | 29,8193 | 27,6882 | 24,7356 | 22,3620 | 19,8119 | 18,2020 | 16,9848 | 15,9839 | 15,1187 | 14,3451 | 13,6356 | 12,9717 | 12,3398 |
| 14 | 36,1239 | 33,4262 | 31,3194 | 29,1412 | 26,1189 | 23,6848 | 21,0641 | 19,4062 | 18,1508 | 17,1169 | 16,2221 | 15,4209 | 14,6853 | 13,9961 | 13,3393 |
| 15 | 37,6978 | 34,9494 | 32,8015 | 30,5780 | 27,4884 | 24,9958 | 22,3071 | 20,6030 | 19,3107 | 18,2451 | 17,3217 | 16,4940 | 15,7332 | 15,0197 | 14,3389 |
| 16 | 39,2518 | 36,4555 | 34,2671 | 31,9999 | 28,8453 | 26,2962 | 23,5418 | 21,7931 | 20,4651 | 19,3689 | 18,4179 | 17,5646 | 16,7795 | 16,0425 | 15,3385 |
| 17 | 40,7911 | 37,9462 | 35,7184 | 33,4087 | 30,1910 | 27,5871 | 24,7690 | 22,9770 | 21,6146 | 20,4887 | 19,5110 | 18,6330 | 17,8244 | 17,0646 | 16,3382 |
| 18 | 42,3119 | 39,4220 | 37,1564 | 34,8052 | 31,5264 | 28,8693 | 25,9894 | 24,1555 | 22,7595 | 21,6049 | 20,6014 | 19,6993 | 18,8679 | 18,0860 | 17,3379 |
| 19 | 43,8194 | 40,8847 | 38,5821 | 36,1908 | 32,8523 | 30,1435 | 27,2036 | 25,3289 | 23,9004 | 22,7178 | 21,6891 | 20,7638 | 19,9102 | 19,1069 | 18,3376 |
| 20 | 45,3142 | 42,3358 | 39,9969 | 37,5663 | 34,1696 | 31,4104 | 28,4120 | 26,4976 | 25,0375 | 23,8277 | 22,7745 | 21,8265 | 20,9514 | 20,1272 | 19,3374 |
| 21 | 46,7963 | 43,7749 | 41,4009 | 38,9322 | 35,4789 | 32,6706 | 29,6151 | 27,6620 | 26,1711 | 24,9348 | 23,8578 | 22,8876 | 21,9915 | 21,1470 | 20,3372 |
| 22 | 48,2676 | 45,2041 | 42,7957 | 40,2894 | 36,7807 | 33,9245 | 30,8133 | 28,8224 | 27,3015 | 26,0393 | 24,9390 | 23,9473 | 23,0307 | 22,1663 | 21,3370 |
| 23 | 49,7276 | 46,6231 | 44,1814 | 41,6383 | 38,0756 | 35,1725 | 32,0069 | 29,9792 | 28,4288 | 27,1413 | 26,0184 | 25,0055 | 24,0689 | 23,1852 | 22,3369 |
| 24 | 51,1790 | 48,0336 | 45,5584 | 42,9798 | 39,3641 | 36,4150 | 33,1962 | 31,1325 | 29,5533 | 28,2412 | 27,0960 | 26,0625 | 25,1064 | 24,2037 | 23,3367 |
| 25 | 52,6187 | 49,4351 | 46,9280 | 44,3140 | 40,6465 | 37,6525 | 34,3816 | 32,2825 | 30,6752 | 29,3388 | 28,1719 | 27,1183 | 26,1430 | 25,2218 | 24,3366 |
| 26 | 54,0511 | 50,8291 | 48,2898 | 45,6416 | 41,9231 | 38,8851 | 35,5632 | 33,4295 | 31,7946 | 30,4346 | 29,2463 | 28,1730 | 27,1789 | 26,2395 | 25,3365 |
| 27 | 55,4751 | 52,2152 | 49,6450 | 46,9628 | 43,1945 | 40,1133 | 36,7412 | 34,5736 | 32,9117 | 31,5284 | 30,3193 | 29,2266 | 28,2141 | 27,2569 | 26,3363 |
| 28 | 56,8918 | 53,5939 | 50,9936 | 48,2782 | 44,4608 | 41,3372 | 37,9159 | 35,7150 | 34,0266 | 32,6205 | 31,3909 | 30,2791 | 29,2486 | 28,2740 | 27,3362 |
| 29 | 58,3006 | 54,9662 | 52,3355 | 49,5878 | 45,7223 | 42,5569 | 39,0875 | 36,8538 | 35,1394 | 33,7109 | 32,4612 | 31,3308 | 30,2825 | 29,2908 | 28,3361 |

Anexos 5: Matriz de Consistencia

| El BALANCED SCORECARD y su efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | | | | | |
|--|---|---|--------------------|---|---|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
| ¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las Empresas de transporte de carga del Distrito de la Victoria, año 2018? | Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de Transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | El BALANCED SCORECARD tiene efecto en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | BALANCED SCORECARD | LIQUIDEZ | 1. TIPO DE INVESTIGACIÓN El tipo de investigación a realizar es aplicada 2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN El nivel de investigación a realizar es explicativa 3. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental porque no manipularemos las variables. 4. POBLACIÓN Tipo de muestra Se utilizará el muestreo no probabilístico - aleatorio simple de los trabajadores que laboran en las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria. Tamaño de muestra Por conveniencia se tomó 2 trabajadores de cada empresa de las áreas de contabilidad y finanzas. 5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable dependiente: BALANCED SCORECARD Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia Variable dependiente: Rentabilidad Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia |
| ESPECÍFICAS | ESPECÍFICAS | ESPECÍFICAS | | VENTA CREDITO | |
| ¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del Distrito de la Victoria, año 2018? | Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, Año 2018. | El BALANCED SCORECARD tiene efecto en la utilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | | ATENCIÓN | |
| ¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del Distrito de la Victoria, año 2018? | Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, Año 2018. | El BALANCED SCORECARD tiene efecto en la inversión de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | | FIDELIZACIÓN | |
| | | | | SATISFACCIÓN | |
| | | | | PRODUCTIVIDAD | |
| | | | | CALIDAD | |
| | | | | TIEMPO | |
| | | | | MEJORA | |
| | | | | MARGEN BRUTO | |
| ¿De qué manera el BALANCED SCORECARD tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del Distrito de la Victoria, año 2018? | Determinar si el BALANCED SCORECARD tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, Año 2018. | El BALANCED SCORECARD tiene efecto en las ventas de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | RENTABILIDAD | MARGEN OPERATIVO | |
| | | | | MARGEN ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTOS | |
| | | | | MARGEN NETO | |
| ¿De qué manera la rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018? | Determinar si la rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | La rentabilidad tiene efecto en el cliente de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | | VALOR ACTUAL NETO | |
| | | | | TASA INTERNA DE RETORNO | |
| | | | | ÍNDICE BENEFICIO/COSTO | |
| | | | | VALOR ECONOMICO | |
| ¿De qué manera la rentabilidad tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018? | Determinar si el balanced scorecard tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | La rentabilidad tiene efecto en los procesos de las empresas de transporte de carga del distrito de la Victoria, año 2018. | | VENTAS POR | |
| | | | | CLIENTE | |
| | | | | MARKETING | |
| | | | PRECIO | | |