



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Balanced scorecard y rentabilidad de los colaboradores internos
en el Policlínico Leo, S.J.L., 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Torres Alfaro, Cesar Augusto (ORCID: 00000-0003-2673-9746)

ASESORA:

Dra. Huayta Franco, Yolanda Josefina (ORCID: 0000-0003-0194-8891)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este estudio va dedicado a todas las personas que apoyaron a su realización, a mi familia por el tiempo otorgado, a mi docente Dra. Yolanda Huayta Franco por ser nuestra guía en este trabajo y a los compañeros por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a la plana docente de la Universidad César Vallejo del programa MBA en especial a la Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco por sus consejos y enseñanzas necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vii |
| Resumen | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 20 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 20 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 22 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 23 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.5. Procedimiento | 27 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 27 |
| 3.7. Aspectos éticos | 28 |
| IV. RESULTADOS | 29 |
| V. DISCUSIÓN | 51 |
| VI. CONCLUSIONES | 53 |
| VII. RECOMENDACIONES | 54 |
| REFERENCIAS | 55 |
| ANEXOS | 60 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Relación de expertos para validación de instrumentos | 27 |
| Tabla 2 | Confiabilidad del instrumento de la variable BSC | 28 |
| Tabla 3 | Confiabilidad del instrumento de la variable Rentabilidad | 28 |
| Tabla 4 | Interpretación de los valores de Alfa de Cronbach | 29 |
| Tabla 5 | Interpretación de valores de Rho de Spearman | 30 |
| Tabla 6 | Distribución de frecuencia de la variable balanced scorecard | 31 |
| Tabla 7 | Distribución de frecuencia de la dimensión perspectiva financiera en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 32 |
| Tabla 8 | Distribución de frecuencia de la dimensión perspectiva clientes en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 33 |
| Tabla 9 | Distribución de frecuencia de la dimensión perspectiva procesos internos en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 34 |
| Tabla 10 | Distribución de frecuencia de la dimensión formación y crecimiento en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 35 |
| Tabla 11 | Distribución de frecuencia de la variable rentabilidad en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 36 |
| Tabla 12 | Distribución de frecuencia de la dimensión rentabilidad económica financiera en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 37 |
| Tabla 13 | Distribución de frecuencia de la dimensión rentabilidad financiera en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 38 |
| Tabla 14 | Tabla cruzada entre la variable BSC y rentabilidad | 39 |
| Tabla 15 | Tabla cruzada entre perspectiva financiera y rentabilidad | 40 |
| Tabla 16 | Tabla cruzada entre clientes y rentabilidad | 42 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 17 | Tabla cruzada entre perspectiva procesos internos y rentabilidad | 43 |
| Tabla 18 | Tabla cruzada entre perspectiva formación crecimientos y rentabilidad | 45 |
| Tabla 19 | Prueba de Kolmogorov – Smirnov variable BSC | 46 |
| Tabla 20 | Prueba de Kolmogorov – Smirnov variable rentabilidad | 47 |
| Tabla 21 | Correlación de Spearman entre la variable BSC y rentabilidad | 48 |
| Tabla 22 | Correlación de Spearman entre la dimensión financiera y rentabilidad en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 49 |
| Tabla 23 | Correlación de Spearman entre la dimensión cliente y rentabilidad en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 50 |
| Tabla 24 | Correlación de Spearman entre la dimensión procesos internos y rentabilidad en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 51 |
| Tabla 25 | Correlación de Spearman entre la dimensión formación, crecimiento y rentabilidad en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L.2019 | 52 |

Índice de gráficos y figuras

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Diseño de investigación correlativo | 21 |
| Figura 2 | Distribución de frecuencia de la variable balanced scorecard en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 31 |
| Figura 3 | Distribución de frecuencia de la dimensión perspectiva financiera en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 32 |
| Figura 4 | Distribución de frecuencia de la dimensión perspectiva clientes en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 33 |
| Figura 5 | Distribución de frecuencia de la dimensión perspectiva Procesos internos en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 34 |
| Figura 6 | Distribución de frecuencia de la dimensión formación y crecimiento en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 35 |
| Figura 7 | Distribución de frecuencia de la variable rentabilidad en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 36 |
| Figura 8 | Distribución de frecuencia de la dimensión rentabilidad económica financiera en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 37 |
| Figura 9 | Distribución de frecuencia de la dimensión rentabilidad financiera en los colaboradores internos del Policlínico Leo S.J.L. 2019 | 38 |

Resumen

El presente estudio, considera dentro de su objetivo general hallar la correlación entre BSC y rentabilidad en los colaboradores internos del Policlínico Leo SJL, 2019.

El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, diseño de la investigación corresponde a un diseño no experimental correlacional transversal. La población fue de 99 colaboradores internos del Policlínico Leo; se usó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento de investigación, validado por expertos través del alfa de Cronbach, en el análisis se utilizó el software estadístico informático SPSS versión 22.0. Para el estudio de datos se realizó tablas cruzadas con las variables bsc y rentabilidad, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov por lo que se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman entre las variables BSC y rentabilidad, así como las perspectivas del BSC y rentabilidad.

Los resultados del estudio demuestran la correlación entre el Balanced Scorecard y la Rentabilidad de los trabajadores internos del Policlínico Leo, S.J.L., 2019.

En cuanto al nivel de correlación se determinó, que existe correlación positiva moderada fuerte entre las variables BSC y Rentabilidad (Rho de Spearman = 0.897), siendo el p valor significativo ($p = 0.000 < 0.05$).

Palabras Clave: Balanced Scorecard, Rentabilidad.

Abstract

The present study, considers within its general objective to find the correlation between Balanced scorecard and profitability in internal collaborators of the Leo SJL Polyclinic, 2019.

The type of research was basic, with a quantitative approach, the research design corresponds to a non experimental, cross-correlational design. The population was 99 internal collaborators of the Leo Polyclinic; the survey was used as a data collection technique and the questionnaire as a research instrument, validated by experts through Cronbach alpha, in the analysis the computer statistical software SPSS version 22.0. The procedure used. For the data study cross tables were made with the bsc and profitability variables, the Kolmogorov Smirnov normality test was performed, therefore the non parametric Spearman Rho test was applied between the BSC and profitability variables , as well as the perspectives of the BSC and cost effectiveness.

The results of the study demonstrate the correlation between the Balanced Scorecard and the Profitability of the internal workers of the Leo Polyclinic, SJL, 2019.

Regarding the level of correlation it was determined that there is a strong moderate positive correlation between the variables BSC and Profitability (Spearman´s Rho = 0.897, the p being a significant value ($p = 0.000 < 0.05$)).

Keywords: Balanced scorecard, profitability

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Yolanda Josefina Huayta Franco, docente de Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, asesor del Trabajo de Investigación Tesis titulada:

“Balanced scorecard y rentabilidad de los colaboradores internos en el Policlínico Leo, S.J.L., 2019”, del autor Cesar Augusto Torres Alfaro, constato que la Investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, San Juan de Lurigancho 10 de Setiembre del 2019



.....
Huayta Franco, Yolanda Josefina

DNI 09333287

(ORCID: [0000-0003-0194-8891](https://orcid.org/0000-0003-0194-8891))