



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Metodología Balanced Scorecard y gestión logística en la Empresa Pesquera Carabela

S.A.C. – Huacho 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autores

Cielo Stefany Santa Cruz Ventura

Pedro Martin Valdeos Heredia

Asesor

Ing. Jorge Antonio Sánchez Guzmán

Huacho - Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Santa Cruz Ventura, Cielo Stefany	72858741	31/05/2024
Valdeos Heredia, Pedro Martin	72812121	31/05/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Sánchez Guzmán, Jorge Antonio	17829652	0000-0002-2387-2296
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Laos Bernal, Aldo Felipe	15614107	0000-0002-5709-3901
Miranda Portella, Franco Jhordy	73044452	0000-0002-7324-2858
Bernal Valladares, Carlos Enrique	15614554	0000-0002-7421-9537

GESTION LOGISTICA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
2	montessoribib.ku.edu Fuente de Internet	1%
3	doaj.org Fuente de Internet	1%
4	Submitted to John F Kennedy, The American School of Queretaro Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1%
7	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to University of Derby Trabajo del estudiante	<1%

DEDICATORIA

Para nuestros padres, hermanos y abuelos. La presente investigación: Metodología balanced scorecard y gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. Huacho, fue desarrollado con la finalidad de aportar a eliminar el cuello de botella que crean las diferentes empresas de producción a la industria de la región Lima. Modernizando el concepto de producción, y considerándose parte de la globalización, por lo que se debe ser eficiente para dar un precio competitivo con calidad, sin desatender la satisfacción del cliente, por ser el quién nos ubica como empresa eficaz.

AGRADECIMIENTO

A, Dios por nuestra creencia. A nuestros Padres, familia en general. A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, con sus Docentes, personal administrativo y comunidad universitaria, porque en estos 50 años de vida institucional aporta a la sociedad con profesionales idóneos que en un corto tiempo generarán una producción que con éxito agregará valor agregado a la materia prima con que cuenta nuestro país.

INDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	xi
CAPÍTULO I:	12
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.	15
CAPÍTULO II:	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2.1 Metodología Balanced Scorecard (X)	25
2.2.2. Gestión Logística (Y)	35
2.3.1 Hipótesis general	43
2.3.2 Hipótesis específica	43
CAPÍTULO III. Metodología	45
3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	47
CAPÍTULO IV. Resultados	52
4.1. Contrastación de hipótesis	53
4.1.1. Contrastación de Hipótesis General	53
4.1.2. Contrastación de las hipótesis específicas	55
4.2. Análisis estadístico.	63
Preguntas.	63
CAPÍTULO V:	84
CAPÍTULO VI:	93
Fuentes de Información	93
6.1. Fuentes Bibliográficas	94
6.2. Fuentes Documentales.	95

RESUMEN

Objetivo: Conocer la metodología balanced scorecard y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. **Método:** El tipo de investigación ha sido la investigación básica, llamada pura o fundamental. También descriptivo por cuanto se cuenta con información diagnóstica de las variables, con un enfoque cuantitativa y un diseño no experimental transaccional correlacional por cuanto las variables estudiadas se relacionan. **Resultados:** $gl = (\text{número de filas} - 1) (\text{número de columnas} - 1)$. $gl = (2 - 1) (2 - 1) = 1$, Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis. Debido a que el chi cuadrado calculado fue mayor al hallado en la tabla y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, entonces: La metodología balanced scorecard se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. Sobre la pregunta ¿Cree Ud. que el personal de la empresa Carabela S.A.C. debe tener conocimiento sobre la avalúan del precio de acción? El 73% de los encuestados siempre considera que el personal de la empresa Carabela S.A.C. debe tener conocimiento sobre la tasación del precio de acción. **Conclusión:** Si se logró conocer la metodología balanced scorecard y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. El BSC (Cuadro de Mando Integral) con una adecuada gestión logística logra maximizar las habilidades y conocimiento de las personas que trabajan en la empresa pesquera Carabela S.A.C. y así alcanzar los objetivos estratégicos, entre ellos se ha podido realizar inversiones integrales. Se logra satisfacer necesidades de los Clientes de una manera eficiente (calidad total). La metodología balanced scorecard apoyado con la gestión logística reducen los costos de la calidad, considerando la prevención, para así lograr mayor calidad con costo reducidos, a partir de la calidad del proceso. Una adecuada metodología balanced scorecard permite eficientemente que el conjunto de procedimientos orientados a transformar los elementos de entrada (recursos) en elementos de salida (productos), que se traduzcan en un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario. Es tan útil que puede ser usada como herramientas del control, para mejorar la eficiencia y la eficacia de la empresa. Una adecuada gestión logística de la empresa pesquera Carabela S.A.C. permite: Planear, implementar y controlar eficientemente (procesos) el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada, del punto de origen al punto de satisfacción y atención del Cliente.

Palabras claves: Gestión logística, costes, costos de calidad, calidad total.

ABSTRACT

Objective: Know the balanced scorecard methodology and its relationship with logistics management in the fishing company Carabela S.A.C. Method: The type of research has been basic research, called pure or fundamental. Also descriptive in that there is diagnostic information on the variables, with a quantitative approach and a non-experimental transactional correlational design in that the variables studied are related. Results: $g_l = (\text{number of rows} - 1) (\text{number of columns} - 1)$. $df = (2 - 1) (2 - 1) = 1$, Decision to accept or reject the hypothesis. Because the calculated chi square was greater than that found in the table and this is located in the rejection zone, therefore the alternative hypothesis is accepted, then: The balanced scorecard methodology is significantly related to logistics management in the Carabela fishing company. S.A.C. Regarding the question, do you believe that the staff of the company Carabela S.A.C. Should you be aware of the stock price valuation? 73% of those surveyed always consider that the staff of the company Carabela S.A.C. You must have knowledge about stock price valuation. Conclusion: If it was possible to know the balanced scorecard methodology and its relationship with logistics management in the fishing company Carabela S.A.C. The BSC (Balanced Scorecard) with adequate logistics management manages to maximize the skills and knowledge of the people who work in the fishing company Carabela S.A.C. and thus achieve the strategic objectives, among them it has been possible to make comprehensive investments. Customer needs are met in an efficient manner (total quality). The balanced scorecard methodology supported by logistics management reduces quality costs, considering prevention, in order to achieve higher quality with reduced costs, based on the quality of the process. An adequate balanced scorecard methodology efficiently allows the set of procedures aimed at transforming input elements (resources) into output elements (products), which are translated into a result that satisfies the user's requirements. It is so useful that it can be used as control tools to improve the efficiency and effectiveness of the company. Adequate logistics management of the fishing company Carabela S.A.C. allows: Efficiently plan, implement and control (processes) the flow and storage of goods, services and related information, from the point of origin to the point of Customer satisfaction and attention.

Keywords: Logistics management, costs, quality costs, total quality.

INTRODUCCION

Estados Unidos el poderoso país de Norte América, apuesta por una capacitación integral de los trabajadores de las empresas que exportan a diferentes países del mundo. Al continente europeo, al competitivo continente asiático, quienes en un corto tiempo han generado un desequilibrio en la producción mundial, incluso un desequilibrio por el indiscriminado empleo de cuantiosas materias primas.

El cliente tiene bien en claro que su calidad se basa en el precio y si cumple el producto para satisfacer necesidades. Entonces la empresa se ve obligada a reducir los costos de calidad, considerando la prevención, para así lograr mayor calidad con costo reducidos, a partir de la calidad del proceso.

Canadá también exige eficiencia a sus empresas y preservación del medio ambiente, actividades de producción que no aumenten el calentamiento global; entonces primero Planear, implementar y controlar eficientemente (procesos) el flujo y almacenamiento de bienes.

En Colombia priorizan el rendimiento financiero pues hace que la gestión logística actualice y modernice el nivel de servicio, los inventarios, los costos y canales de distribución, lo cual permite tener un nuevo modelo de negocio que demandan los mercados omnicanales (ser partícipe de la tercera revolución Industrial).

En Perú, se visualiza a un corto tiempo que las empresas aplicando una moderna gestión logística reduzcan sus costos y se cuente con el apoyo tecnológico, softwares con inteligencia artificial para tomar decisiones. Sánchez, C. (2021).

El estudio para su mejor consulta cuenta con los siguientes capítulos, cada uno de ellos son una contribución para optar por un nuevo paradigma, mejorar para ser competitivos: Capítulo I, El problema de investigación, Capítulo II, Marco teórico, Capítulo III, Metodología, Capítulo IV, Resultados, Capítulo V, Discusión, Conclusiones y recomendaciones, y el Capítulo VI, Fuentes de información.

CAPÍTULO I:

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad en el ámbito global, la innovación tecnológica y el capital intelectual son considerados factores clave para el éxito y crecimiento de las organizaciones. Para aprovechar estas fuerzas, se han desarrollado herramientas que permiten a las empresas identificar los aspectos cruciales y sus interacciones para lograr traducir las acciones en resultados concretos. Una de estas herramientas muy valorada y utilizada a nivel internacional es el Balanced Scorecard (BSC), el cual se enfoca en identificar los elementos clave de la empresa y gestionarlos de manera estructurada y sistemática, estableciendo relaciones de causa y efecto entre ellos, además donde los consumidores exigen más calidad en productos y servicios, la logística juega un papel muy importante para alcanzar los objetivos empresariales. Izquierdo, C. y Rueda, J. (2021).

A nivel nacional, la implementación del Balanced Scorecard (BSC) es escasa, especialmente en micro, pequeñas y medianas empresas, con muy pocas experiencias registradas. Aunque en diversos sectores industriales se ha utilizado el BSC como instrumento de medición de desempeño para la toma de decisiones, su uso como herramienta de gestión es limitado en nuestro país. Es importante destacar que, en el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 98% del total de empresas, con más de tres millones de pequeñas empresas que generan el 42% de la producción nacional y emplean a una gran parte de la población económicamente activa. A pesar de esto, su crecimiento ha sido más cuantitativo que cualitativo en los últimos años, lo que indica la necesidad de implementar herramientas como el BSC para mejorar su gestión y desempeño Córdova, J. (2008)

El Balanced Scorecard es una metodología ampliamente utilizada en la gestión empresarial para medir y mejorar el desempeño de la organización. Utiliza una serie de indicadores clave de rendimiento en diferentes áreas como finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento Kaplan, R. y Norton, D. (2000). Por otro lado, la gestión logística es una función empresarial clave que se encarga de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Incluye actividades como el transporte, almacenamiento, gestión de inventarios y la coordinación con proveedores y clientes Cristóbal, M. (2016).

Sin embargo, la integración de la metodología Balanced Scorecard y la gestión logística puede ser muy beneficiosa para las organizaciones, pero también presenta desafíos. La falta de alineación, medición y seguimiento efectivo de los KPI logísticos, y la gestión inadecuada de los riesgos logísticos son algunos de los desafíos que se deben abordar para lograr una gestión logística eficiente y efectiva.

Cabe recalcar con una implementación del BSC y una adecuada gestión logística pueden influir positivamente en una organización al mejorar la gestión de recursos, la eficacia y la eficiencia de la cadena de suministro, la toma de decisiones, la productividad, la calidad de los productos y servicios, la comunicación y la relación con los proveedores y clientes, lo que puede mejorar la reputación y el valor de la marca de la empresa.

Por ello, esta investigación tiene la finalidad conocer la metodología Balanced Scorecard y su relación con la con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023, para evaluar en la organización como está influyendo si es positiva o negativa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la metodología balanced scorecard se relaciona con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo el rendimiento financiero se relaciona con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?
2. ¿Cómo el enfoque en el cliente se relaciona con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?
3. ¿Cómo los procesos internos se relacionan con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?
4. ¿Cómo el aprendizaje y crecimiento se relaciona con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer la metodología balanced scorecard y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Conocer el rendimiento financiero y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.
2. Conocer el enfoque en el cliente y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.
3. Conocer los procesos internos y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

4. Conocer el aprendizaje y crecimiento y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

1.4. Justificación de la investigación

a) Justificación teórico

Con respecto a la justificación teórico, está investigación será tomada como antecedente para futuras investigaciones relacionadas a los beneficios del uso del BSC y la gestión logística de la empresa Carabela S.A.C. Nos va permitir crear criterios para ubicar, enjuiciar e interpretar la investigación que se plantea para futuros trabajos.

b) Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acudió al empleo de técnicas (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello se pretende determinar de qué manera se relaciona la Metodología Balanced Scorecard con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

c) Justificación práctica

Con respecto a los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas en aplicación de la metodología Balanced Scorecard y la gestión de logística que repercuten en la organización por falta de medición y seguimiento. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios y recomendaciones que regulen y garanticen un control administrativo.

Por lo tanto, una investigación que busque explorar cómo la metodología Balanced Scorecard puede ayudar a abordar estos desafíos y mejorar la gestión logística puede ser altamente valiosa para la empresa pesquera Carabela S.A.C.

1.5. Delimitaciones del estudio

a) Delimitación temporal

Esta investigación es de actualidad, por cuanto el tema Metodología Balanced Scorecard y Gestión logística es vigente.

b) Delimitación espacial

Esta investigación está comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaura, Distrito de Huacho, que serán los trabajadores de la empresa pesquera Carabela S.A.C.

c) Delimitación cuantitativa

Esta investigación se efectuó con una muestra no probabilística y el procesamiento estadístico correspondiente.

d) Delimitación conceptual

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales: Metodología Balanced Scorecard y Gestión logística.

1.6. Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación es viable porque cuenta con el presupuesto auto financiado por el investigador, existen fuentes teóricas que respaldan la presente investigación, cuenta con el apoyo de los docentes especializado en el tema y la investigación, como metodólogo, asesores temáticos, estadísticos y un especialista técnico en computación para desarrollar la investigación.

CAPÍTULO II:

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cruz, L. (2022) en su estudio denominado “Balanced Scorecard como fundamento del business intelligence en la mejora de la gestión y el control en las Pymes de la ciudad de Guayaquil”, realiza con el apoyo de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, planteando como objetivo “Demostrar que el Balanced Scorecard es la base para el desarrollo y posterior aplicación del business intelligence, mediante la creación de un mapa estratégico que sirva como herramienta para un mejor control y gestión en las pymes” (p.4), El tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental (p.12), el instrumento es la entrevista (p.13), respecto a la conclusión que se llegó; se puede indicar que de las 43 personas entrevistadas se evidencia que las pymes conformadas por medianas y pequeñas tienen un mejor conocimiento del balanced scorecard y planeación estratégica como lo detalla la teoría de Kaplan y Norton, en cuyo caso han tenido conocimientos previos, los que no tenían, argumentaron que no conocían del mismo por considerarlo un proceso complejo o simplemente no lo veían necesario por ser microempresarios y no iba de acuerdo a su giro de negocio, al igual un grupo lo estaba aplicando intuitivamente logrando buenos resultados en su organización y al ser parte del presente estudio aprovecharon la oportunidad de informarse más del tema. (p. 19)

Beltrán, J. Moscoso, M. y Vargas, C. (2018) en su estudio denominado “Implementación de la metodología para el desarrollo del balanced scorecard en una pequeña empresa del sector de la construcción”, realizada con el apoyo de la Universidad Católica de Colombia, planteando como objetivo “Implementar la metodología para el desarrollo del Balanced Scorecard en una pequeña empresa analizando sus características internas, diseñando los objetivos estratégicos y formulando los indicadores de gestión bajo las perspectivas financieras, clientes, procesos, aprendizaje y crecimiento.” (p.17), El tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental (p.35), el instrumento es la entrevista (p.35), respecto a la conclusión que se llegó; el proceso metodológico del Balanced

Scorecard propuesto en este trabajo tiene todos los componentes necesarios para determinar con objetividad las estrategias a seguir por parte de Asesoría, Suministro y Servicios S. A. S. para su mejoramiento en las cuatro perspectivas financiera, clientes, procesos, aprendizaje y crecimiento. (p. 116)

Urrego, L. (2021) en su estudio denominado “Diseño de un modelo de gestión de la cultura de la seguridad del paciente bajo la metodología del balanced scorecard: caso de estudio clínica San Marcel.”, realizada con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia, planteando como objetivo “Diseñar un Modelo de Gestión de la cultura de la seguridad del paciente con las herramientas del Balanced scorecard, para mejorar el cumplimiento de la estrategia del programa y el desarrollo de su promesa de valor: Caso de estudio Clínica San Marcel” (p.18), El tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental (p.58), el instrumento es la revisión analítica de la literatura (p.62), respecto a la conclusión que se llegó; Durante el análisis de la percepción del cliente interno en la Clínica San Marcel se evidencio que las personas reconocen la importancia del programa, están familiarizados con los conceptos básicos de él como lo referencia entre el 83,4 y el 94,7% de las personas encuestadas, pero hay una falencia que comienza a ser notoria cuando entre 48,7% y el 52,9% de los colaboradores encuestados no reconocen la estructura de liderazgo del programa. Para mejorar la efectividad del programa de seguridad del paciente de la clínica San Marcel, basado en el diagnóstico de la situación actual de su cultura es necesario realizar un plan de intervención que involucren estrategias de posicionamiento del rol de liderazgo en los servicios asistenciales, de la misma manera el área que desarrolla los lineamientos debe hacerse más visible. (p. 89)

Romo, E. (2021) en su estudio denominado “Diseño de un modelo de gestión de la cultura de la seguridad del paciente bajo la metodología del balanced scorecard: caso de estudio clínica San Marcel.”, realiza con el apoyo de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, planteando como objetivo “Diseñar un modelo de gestión logística para medianas empresas del sector de pastas frescas de harina de trigo de la ciudad de Guayaquil” (p.7), El tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental (p.34), el instrumento es el cuestionario y la entrevista (p.35), respecto a la conclusión que se llegó; El análisis

teórico, conceptual, referencial y legal determinó que el proceso logístico es de mucha importancia en cualquier empresa de cualquier sector, puesto que a través de ella se genera una cadena de valor adecuada para satisfacer las necesidades del mercado, permite la creación de valor agregado, de acuerdo a los autores citados la gestión logística se convierte en un instrumento esencial para el éxito empresarial de las organizaciones, en donde los indicadores o KPI's aplicados eficientemente se convierten en el motor que impulsa a la empresa en el desarrollo competitivo que mantiene dentro del mercado, por tal motivo el diseño de un modelo de gestión logística para empresas del sector de pastas frescas permitirá que las organizaciones evalúen los procesos logísticos y con ello identificar los puntos débiles e implementar posibles mejoras. (p. 105)

Galeano, E. (2021) en su estudio denominado “Diseño de un instrumento de medición de la gestión logística en las empresas del sector metalmecánico en Colombia.”, realiza con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia, planteando como objetivo “Diseñar un instrumento que permita la medición de la gestión logística en las empresas del sector metalmecánico en Colombia.” (p.23), El tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental (p.65), el instrumento es la exploración documental (p.67), respecto a la conclusión que se llegó; La actual dinámica de desarrollo comercial y el impulso de servicios de diversa naturaleza, como aspectos integrantes de una economía globalizada, imponen nuevos retos y una exigente revisión de los modos bajo los cuales se efectúa la administración logística en las organizaciones a nivel mundial. Las estrategias de implantación de logísticas empresariales deben estar formuladas de forma sistémica considerando todos y cada uno de los elementos que integran los factores productivos y sus instancias asociadas, cuidando exista una apropiada sincronización de cada aspecto de la cadena de suministro, previendo a su vez el eficiente uso de los sistemas de información, todo ello con el objeto de lograr eficiencia productiva y satisfacción de los consumidores. (p. 100)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Izquierdo, C. y Rueda, J. (2021) en su estudio denominado “Balanced scorecard y su influencia en la rentabilidad de la empresa Aguilar Pajuelo Consulting en el distrito de Santiago de Surco, 2018 – 2019”, realiza con el apoyo de la Universidad Autónoma del Perú, planteando como objetivo “Evidenciar la influencia del balanced scorecard en la rentabilidad de la empresa Aguilar Pajuelo Consulting del distrito de Santiago de Surco, 2018 – 2019” (p.19), El tipo de investigación fue explicativa, diseño no experimental (p.59), el instrumento es el cuestionario (p.64), respecto a la conclusión que se llegó; se evidenció que el balanced scorecard influye en la rentabilidad de la empresa Aguilar Pajuelo Consulting. Tal como se puede observar estadísticamente, el coeficiente de correlación es de 0.645 y el nivel de significancia de 0.009, menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una correlación positiva media. Dichos análisis concuerdan con los resultados obtenidos de las encuestas, los cuales fueron no satisfactorios ya que la empresa Aguilar Pajuelo Consulting no establece adecuadamente las estrategias del balanced scorecard, pasando por alto las perspectivas de aprendizaje y desarrollo y la de procesos internos, en otras palabras, la empresa desconoce la importante relación causa - efecto de las 4 perspectivas que se debe considerar para la consecución de los objetivos de clientes y financieros, logrando así el aumento de su rentabilidad. (p. 104)

Farfán, I. (2019) en su estudio denominado “Diseño de un sistema de indicadores de gestión basado en el balanced scorecard para una empresa de mensajería Caso: LSF Service S.A.C.”, realiza con el apoyo de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, planteando como objetivo “Diseñar un sistema de indicadores para controlar la gestión de la empresa LSF Service SAC, basada en el modelo del Balanced Scorecard, para mejorar la rentabilidad y satisfacción del cliente.” (p.9), El tipo de investigación fue aplicada, diseño experimental (p.63), el instrumento es la entrevista (p.65), respecto a la conclusión que se llegó; La implementación del procedimiento de métricas de gestión empresarial, basados en el Balanced Scorecard ha permitido optimizar el uso de los recursos de la empresa. Se ha mejorado la rentabilidad en un 9% durante el ejercicio 2014 para el negocio

y la satisfacción de los clientes, se ha mantenido en un 100%. (p. 156)

Sánchez, C. (2021) en su estudio denominado “Propuesta de un modelo de gestión con base en el Balanced Scorecard en la Empresa Constructora ICCons S.R.L-2019”, realiza con el apoyo de la Universidad Privada Antenor Orrego, planteando como objetivo “Mejorar la gestión a través de la implementación de la propuesta con base en Balanced Scorecard en la empresa constructora ICCONS SRL” (p.10), El tipo de investigación fue descriptiva, diseño experimental (p.21), el instrumento es la entrevista (p.26), respecto a la conclusión que se llegó; Se determinó el estado de situación de la empresa ICCons S.R.L. al año 2019, es decir antes de la implementación del BSC, por lo que se tomó en consideración proponer en el área de gestión de operaciones la implementación de la herramienta de gestión llamado Balanced Scorecard para un mejor control y enfoque sobre el cumplimiento de sus estrategias. (p. 54)

Huamanguilla, J. y Velazco, I. (2019) en su estudio denominado “Efectividad de la gestión logística mediante el balanced scorecard en la empresa Cervecerías Cusco S.A.C. – 2019”, realiza con el apoyo de la Universidad Andina del Cusco, planteando como objetivo “Determinar la efectividad mediante el Balanced Scorecard de la Gestión logística de la empresa Cervecerías Cusco S.A.C 2019” (p.5), El tipo de investigación fue descriptiva, diseño experimental (p.38), el instrumento es el cuestionario (p.39), respecto a la conclusión que se llegó; La efectividad de la gestión logística es de 73.63% promedio de las perspectivas analizadas, se verifica que el cambio en los ocho indicadores es estadísticamente significativo y existe una diferencia entre los resultados del 2018 y el 2019. (p. 108)

Huamán, M. (2020) en su estudio denominado “Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria Caraz S.A.C. 2019”, realiza con el apoyo de la Universidad Señor de Sipán, planteando como objetivo “Determinar si la gestión logística permitirá mejorar la productividad en la empresa agroindustria CARAZ S.A.C.” (p.34), El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental (p.34), el instrumento es la entrevista (p.38), respecto a la conclusión que se llegó; AGROINDUSTRIA CARAZ S.A.C., está empezando su

actividad económica, en el cual se ha ido sumando clientes y por consecuente sus pedidos han ido ascendiendo, sin embargo, en la información recopilada, se identificó problemas con los proveedores, almacén y distribución, por lo cual se determinó una baja productividad. Por lo tanto, con la investigación realizada se logró desarrollar la gestión logística aplicando las herramientas necesarias para poder tener una nueva y excelente eficiencia que resulto beneficiosa para la empresa. (p. 86)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Metodología Balanced Scorecard (X)

Kaplan, R. y Norton, D. (2005), indica que

“El Balanced Scorecard monitorea todos los elementos importantes en la estrategia de una empresa, desde la mejora continua y las alianzas, hasta el trabajo en equipo y la escala global. Y eso permite que las empresas alcancen la excelencia”. Este modelo de gestión, que sin importar el sector en que se desempeñe la empresa, puede ser aplicado pues los elementos que emplea son comunes para todas las organizaciones que pretenden tener buenos resultados financieros que den viabilidad a la operación, apalancados en una adecuada gestión al interior de la organización.

Ru Wu, C., Tsai Li, C. y Hsuan, P. (2009) menciona que

Para hacer uso de la metodología del Balanced Scorecard que es “una herramienta clave en la gestión de la estrategia de las organizaciones”, la empresa debe tener clara la definición del marco estratégico sobre la que se adelantará la operación y mostrar a cada una de las personas que hacen parte la importancia de entender, interiorizar y aplicar definiciones como lo son: la misión, visión, valores, políticas, objetivos y en general el mapa directriz que sigue la empresa y guía el curso de acción y toma de decisiones.

Apaza, M. (2007), definió el Balanced Scorecard como:

Una forma o modelo para gestionar que mediante indicadores ligados a planes de acción permiten alinear el comportamiento de los miembros de la organización de gestión traduciendo la estrategia en objetivos relacionados. Esta metodología además de los objetivos derivados de los niveles de implantación, puede permitir la consecución de otros objetivos muy variados, entre los que se pueden destacar: a) Clasificación de la estrategia. b) Asignación de recursos. c) Alineamiento organizativo. d) Fijación de sistemas de retribución variable. (p. 54).

Amo, F. (2011), señaló que el Balanced Scorecard:

Es más que un sistema de medición táctico u operativo, es una herramienta que permite gestionar las estrategias de las organizaciones a largo plazo, debe transformar el objetivo y la estrategia de una unidad de negocio en objetivos e indicadores tangibles canalizando conocimientos habilidades de todos los integrantes dentro de una organización, hacia la obtención de objetivos a largo plazo. (p. 10).

Bautista, M. (2007) manifestó al Balanced Scorecard como una:

Herramienta que transcribe la visión de una empresa o institución expresada mediante estrategias en objetivos específicos, y diseñarla e implementarla a partir de una serie de indicadores para su difusión en todas las áreas o departamentos, proporcionando un sistema de medición de su logro. Hace énfasis en la obtención de objetivos financieros, proporcionando una distribución para transformar la estrategia en acción; que permiten anticiparse a futuro, como el proyecto crear valor para los clientes. (p. 242).

Kaplan, R. y Norton, D. (2005) diseñan el Balanced Scorecard como un instrumento para medir resultados, partiendo de la base del establecimiento de indicadores financieros y no financieros derivados de la visión, misión y estrategia de la empresa, por lo que se convierte en una herramienta para gestionar la estrategia.

2.2.1.1. Rendimiento financiero

Dávila, A (1999) menciona que: “Los resultados tangibles de la estrategia en términos financieros tradicionales, indicadores tales como la rentabilidad de la inversión, valor para los accionistas, crecimiento de los ingresos, costos unitarios, entre otros, midiendo así la creación de valor para la organización”.

2.2.1.1.1. Ingresos

Mankiw, N. (2014), menciona que

El ingreso se define como "el flujo de ganancias que una persona recibe en un período de tiempo dado, generalmente un año". Donde El ingreso puede incluir diferentes fuentes de ingresos, como los salarios y sueldos de un trabajo, los beneficios de una empresa, las ganancias de inversiones, las rentas de propiedades, entre otros. También destaca que el ingreso es un indicador importante del bienestar económico de una persona, ya que afecta su capacidad de consumo y ahorro (p. 56)

2.2.1.1.2. Utilidad Neta

Ross, S., Westerfield, R., y Jaffe, J. (2019). definen como:

"La cantidad residual de ingresos después de deducir todos los gastos de una empresa, incluyendo los costos de producción, los gastos operativos, los impuestos y los intereses". que la utilidad neta es un indicador importante del desempeño financiero de una empresa, ya que muestra la cantidad de ganancias que una empresa ha generado después de cubrir todos sus costos y obligaciones. La utilidad neta también se utiliza para calcular la rentabilidad de una empresa y su capacidad para generar flujo de efectivo y crear valor para sus accionistas (p. 129)

2.2.1.1.3. Valor económico agregado

Es una medida de desempeño financiero que toma en cuenta tanto los ingresos como los costos de capital de una empresa, y que muestra si la empresa está generando suficiente valor para sus accionistas. El VEA se calcula restando el costo de capital invertido en una empresa del retorno sobre el capital invertido. Si el resultado es positivo, significa que la empresa está generando valor para sus accionistas. Stern, J., Stewart, G., y Chew, L. (2002).

2.2.1.1.4. Margen operativo

Buffett, W. (2015) menciona que:

Es una medida clave de la eficiencia de una empresa en su actividad principal, ya que muestra la cantidad de ganancias que una empresa puede generar a partir de sus operaciones normales. El margen operativo también es una medida útil para comparar el desempeño de una empresa con sus competidores en la misma industria y para evaluar su capacidad para generar flujo de efectivo y crear valor para sus accionistas. (p. 18)

2.2.1.1.5. Margen de contribución

Foster, A. (2016) menciona que:

“El ingreso que una empresa obtiene de su actividad comercial, menos los costos variables asociados con esa actividad”. Es una herramienta importante para la toma de decisiones en la empresa, ya que muestra la cantidad de ingresos que están disponibles para cubrir los costos fijos y proporcionar beneficios a la empresa. El Margen de Contribución también se utiliza para determinar el punto de equilibrio de una empresa, que es el nivel de ingresos necesario para cubrir todos los costos y evitar pérdidas. (p. 206).

2.2.1.1.6. Retorno de la inversión

Damodaran, A. (2016) Explica que el retorno de inversión es:

"La ganancia o pérdida obtenida por una empresa en una inversión, en términos porcentuales del capital invertido". que el ROI es una medida crítica para evaluar la rentabilidad de una inversión, ya que muestra cuánto se ha ganado o perdido en relación con la cantidad de capital invertido. El ROI se utiliza comúnmente para comparar diferentes inversiones y determinar cuál es la más rentable. Además, puede ser utilizado para evaluar el desempeño financiero general de una empresa, ya que muestra la eficiencia con la que utiliza su capital. Si el ROI es positivo y alto, significa que la empresa está generando ganancias y utilizando de manera efectiva su capital. (p. 5).

2.2.1.1.7. Flujo de caja

Es una medida crítica para evaluar la solidez financiera de una empresa, ya que muestra la cantidad de efectivo que está disponible para cubrir los gastos y las inversiones. El Flujo de Caja también se utiliza para determinar la capacidad de una empresa para pagar dividendos a los accionistas, pagar deudas y financiar nuevos proyectos.

Además, es una medida más precisa de la rentabilidad de una empresa que los beneficios netos, ya que tiene en cuenta los flujos de efectivo reales y no los valores contables. Esto es especialmente importante para las empresas que tienen altos niveles de deuda o inversiones a largo plazo. Brealey, R., Myers, S., y Allen, F. (2017).

2.2.1.1.8. Precio de la acción

Ross, S., Westerfield, R., y Jaffe, J. (2019). menciona que:

Es "el valor de mercado de una acción individual, que refleja las expectativas de los inversionistas sobre los flujos de efectivo futuros de la empresa". Es una medida crítica para evaluar el desempeño financiero de una empresa y la confianza que los inversionistas tienen en su capacidad para generar flujos de efectivo futuros. (p. 203).

2.2.1.2. Enfoque en el cliente

Ballou, R. (2004) indica que:

Si los clientes valoran la calidad constante, la entrega puntual, la innovación constante y el alto rendimiento de los productos y servicios ofrecidos por la organización, es entonces que las habilidades, los sistemas y procesos que intervienen la producción de productos y servicios adquieren mayor valor para la organización

2.2.1.2.1. Nivel de satisfacción del cliente

Kotler, P., y Armstrong, G. (2016) indican que: Es una medida crítica para evaluar el desempeño de una empresa y su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Se ve afectado por una variedad de factores, incluyendo la calidad de los productos o servicios, el servicio al cliente, la relación calidad-precio, la innovación y la reputación de la empresa. (p. 36).

2.2.1.2.2. Índice de recompra

Mauboussin, M. (2012.) explica que:

El índice de recompra es una medida crítica para evaluar la política de recompra de acciones de una empresa y su impacto en el valor de la empresa y el rendimiento de los accionistas. Se utiliza para medir la eficacia de la política de recompra de acciones de una empresa y para determinar si la empresa está creando valor para los accionistas a través de esta política. (p. 160).

2.2.1.2.3. Participación de mercado

Kotler, P., y Keller, K. (2016).

Es una medida crítica para evaluar la posición competitiva de una empresa en el mercado. La Participación de Mercado se ve afectada por una variedad de factores, incluyendo la calidad de los productos o servicios, la innovación, la publicidad y el precio. Además, se utiliza para evaluar el desempeño de una empresa en relación con sus competidores y para identificar oportunidades de crecimiento y expansión en el mercado. (p. 211).

2.2.1.2.4. Cantidad de quejas

Kotler, P., y Armstrong, G. (2016).

Es una métrica importante para medir la satisfacción del cliente y para identificar problemas en el servicio al cliente o en la calidad del producto. Además, también se puede utilizar para evaluar el desempeño de los empleados de una empresa y para determinar si se están cumpliendo los objetivos de servicio al cliente. (p. 435).

2.2.1.3. Procesos internos

Dávila, A. (1999) señala que:

Esta perspectiva contribuye con la perspectiva del cliente, en la medida que se cumple con los indicadores de satisfacción del cliente, cobertura de mercado y como consecuencia se traducen en mayores ingresos, reducción de costos e incremento en la rentabilidad financiera y social, contribuyendo así a los objetivos estratégicos financieros.

2.2.1.3.1. Procesos de innovación

Tidd, J., Bessant, J., y Pavitt, K. (2017).

Son fundamentales para la supervivencia y el éxito a largo plazo de una empresa, ya que le permiten adaptarse a los cambios en el mercado, mantenerse competitiva y mejorar la eficiencia y la rentabilidad. Los procesos de innovación pueden incluir actividades como la investigación y el desarrollo, la gestión de proyectos, el diseño de productos, la comercialización y la implementación de nuevas tecnologías y procesos de fabricación. (p. 6).

2.2.1.3.2. Procesos operativos

Slack, N., Chambers, S., y Johnston, R. (2016).

Son esenciales para el éxito de una empresa, ya que afectan directamente la eficiencia, la calidad, el costo y la capacidad de la empresa para satisfacer las demandas de los clientes. Los procesos operativos pueden incluir actividades como la gestión de inventarios, la programación de la producción, el control de calidad, la gestión de la cadena de suministro y la entrega de productos y servicios. (p.8).

2.2.1.3.3. Procesos de post-venta

Kotler, P., y Armstrong, G. (2016).

Son importantes porque el éxito de una empresa a largo plazo depende en gran medida de la lealtad y la satisfacción del cliente. También pueden incluir actividades como la gestión de garantías, el soporte técnico, la gestión de devoluciones, la resolución de problemas y la recopilación de comentarios y sugerencias de los clientes. (p. 287).

2.2.1.3.4. Aprendizaje y crecimiento

Dávila, A. (1999) señala que:

Esta perspectiva contribuye con la perspectiva del cliente, en la medida que se cumple con los indicadores de satisfacción del cliente, cobertura de mercado y como consecuencia se traducen en mayores ingresos, reducción de costos e incremento en la rentabilidad financiera y social, contribuyendo así a los objetivos estratégicos financieros.

2.2.1.3.5. Competencias clave del personal

Dessler, G. (2017) menciona que es "un conjunto de habilidades, conocimientos y comportamientos que los empleados necesitan para desempeñarse de manera efectiva en su trabajo y contribuir al éxito de la empresa" (p. 67).

2.2.1.3.6. Retención de talento clave

Jackson, S., Schuler, R., y Jiang, K. (2014).

Es fundamental para el éxito y la competitividad de una empresa, ya que estos empleados suelen ser los más productivos y rentables, y su pérdida puede tener un impacto significativo en la organización. Para retener a estos empleados, las empresas deben ofrecer salarios y beneficios competitivos, oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, un ambiente laboral positivo y una cultura empresarial que valore y reconozca su contribución. (p. 424)

2.2.1.3.7. Clima organizacional

Schneider, B., Ehrhart, M., y Macey, W. (2013) indica que:

El clima organizacional puede influir en el comportamiento, la motivación y el desempeño de los empleados. Un clima positivo puede aumentar la satisfacción laboral y la retención de empleados, mientras que un clima negativo puede llevar a una disminución del compromiso y la productividad. (p. 334).

2.2.1.3.8. Satisfacción del personal

Huamán, M. (2020) menciona que:

Es un estado emocional que resulta de la evaluación que hace el empleado de su trabajo y su ambiente laboral. Puede ser influenciada por factores como el salario, los beneficios, el ambiente de trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional, la relación con los compañeros de trabajo y la percepción de la justicia organizacional” (p. 1304).

2.2.2. Gestión Logística (Y)

Ferrin, A. (2007) menciona que: es aquella parte de la administración de la cadena de suministro que se encarga de planear, implementar y controlar un flujo efectivo y eficiente en sentido inverso y hacia delante, así como de almacenar bienes, servicios e información que relacione los puntos de origen y de consumo a efectos de satisfacer las necesidades de los clientes

GS1 Colombia (Instituto Colombiano de Automatización y Codificación Comercial), logística es el proceso de planear, controlar y administrar la cadena de abastecimiento y distribución, desde el proveedor hasta el cliente y con un enfoque en la red de valor y colaboración entre los actores de la red logística interna y externa.

2.2.2.1. Gestión de compra

Da Silva, D. (2021) nos menciona que:

La gestión de compra y venta es el proceso que define las estrategias para la adquisición de suministros de producción, bienes y servicios que permiten la comercialización de la materia prima en una empresa. Se trata de una de las tareas fundamentales de los negocios, porque ayuda a garantizar el orden en las finanzas.

2.2.2.1.1. Producción en stock

Díaz, A. (1999) menciona que: “son la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado, bien sea para la venta ordinaria del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.”

2.2.2.1.2. Calidad de producto

Gil, M. (2018) menciona que:

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que solo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones. La calidad es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

2.2.2.1.3. Elección de proveedores

Galván, J. (2017) menciona que:

Se elige a proveedores cuando se tienen la seguridad de los altos beneficios, como lo son: la eficiencia del proceso de evaluación y selección de proveedores, rapidez y mejora en los tiempos de respuesta y nivel de servicio, ahorro en precios, y generación de valor para cada proveedor.

2.2.2.2. Inventarios

Mora, L. (2011) menciona que:

Los inventarios son recursos utilizables que se encuentran almacenados en algún punto específico del tiempo. El objetivo final de una buena administración del inventario es mantener la cantidad suficiente para que no se presenten ni faltantes ni excesos de existencias, en un proceso fluido de producción y comercialización.

Mora, L. (2011) menciona que:

La consideración histórica nos muestra que una buena gestión de stocks es señal de eficacia y sabiduría. El análisis de las existencias es un tema clave en la ciencia de la administración, dado que los inventarios son una parte integral de la mayoría de las organizaciones.

Mora, L. (2011) detalla que: “El sistema de inventarios ABC y por medio de esta categorización, se pueden identificar estrategias y políticas diferenciadas para su gestión, de la siguiente forma.”

2.2.2.2.1. Consideración histórica

Gil, M. (2018) menciona que: Permite evaluar y seleccionar a los proveedores a partir del análisis cualitativo de información histórica y la experiencia previa que haya tenido la empresa u otros compradores con cierto proveedor.

Gil, M. (2018) menciona que: “La evaluación consiste en categorizar el desempeño de los proveedores en criterios calificados como positivos, neutral o negativo.”

2.2.2.2.2. Sistema de inventarios ABC

Cooper, R. y Kaplan, R. (1999). mencionan que:

El sistema de costos ABC es un sistema que facilita el cálculo de los costos por las actividades en función de los recursos que utilizan y la asignación de los mismo; al respecto, se generan informes relevantes para el control de los procesos, los presupuestos y el desempeño del sistema de producción.

Díaz, A. (1999). menciona que:

Los costos ABC requieren pasar por las siguientes etapas a saber: identificación de las actividades, identificación de los recursos que se consumen en cada actividad, identificación de los productos, servicios y clientes y, seleccionar los inductores para vincular los costos de las actividades a los productos y servicios.

2.2.2.3. Centro de Distribución y almacenes

Mora, L. (2011) indica que: “una bodega o almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales.”

Mora, L. (2011) describe que: “cada almacén debe utilizar al máximo el volumen del edificio, definiendo el sentido del flujo de materiales con base en el tipo de operación; con una clara zonificación. El bodegaje está condicionado a la forma, el tamaño, peso, calidad guacales, láminas y similares.”

Mora, L. (2011) indica que; “para la localización del centro de distribución se tiene que considerar la siguiente premisa: analizando los flujos de entrada y salida de carga desde las fábricas a las instalaciones de distribución.”

Mora, L. (2011) señala que: “automatizando las operaciones manuales, las eficacias totales son aumentadas y la velocidad de la entrega mejora. Los errores de la selección y del envío se reducen dramáticamente, dando como resultado costos más bajos y una satisfacción más alta del cliente.”

2.2.2.3.1. Almacenes

García, A. (2005) menciona que: “Es una unidad de servicio en estructura orgánica y funcional de una empresa, cuyo objetivo es proteger, custodiar, controlar y abastecer materiales”

Ferrin, A. (2007), menciona que: “El almacenamiento consiste en la ubicación de los productos recibidos en el lugar que les corresponde, de acuerdo con su módulo de almacenaje.”

2.2.2.3.2. Sistema de gestión de almacenes.

Correa, A., Gómez, R, y Cano, J. (2010). menciona que: “Es un proceso clave que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos.”

2.3. Definiciones conceptuales.

a) Balanced Scorecard

El Balanced Scorecard (BSC) es un marco de gestión estratégica que se utiliza para traducir la estrategia de una organización en objetivos medibles y acciones concretas. Fue desarrollado por Kaplan, R. y Norton, D. (1990) y se ha convertido en una herramienta popular utilizada por las empresas para medir el rendimiento y el progreso hacia objetivos estratégicos a largo plazo.

b) Inversión

La inversión se refiere a la asignación de recursos financieros, ya sean fondos, activos o tiempo, con la expectativa de obtener un rendimiento o beneficio en el futuro. En otras palabras, la inversión implica poner dinero en una actividad o proyecto con la intención de generar un retorno financiero positivo a largo plazo.

c) Innovación

La innovación se refiere al proceso de crear y desarrollar nuevos productos, servicios, procesos o modelos de negocio que ofrecen valor añadido y mejoran la forma en que las personas realizan sus actividades o resuelven sus problemas. La innovación es una actividad que implica el descubrimiento y la creación de nuevas ideas y la transformación de esas ideas en soluciones prácticas.

d) Post – venta

La post-venta es importante porque puede marcar la diferencia entre un cliente satisfecho y un cliente insatisfecho. Si un cliente recibe un buen servicio post-venta, es más probable que se convierta en un cliente leal y vuelva a comprar productos o servicios de la empresa en el futuro. Además, el servicio post-venta puede ser una fuente importante de ingresos para la empresa, ya que puede ofrecer oportunidades para la venta cruzada y la venta de servicios adicionales.

e) Retención

La retención de clientes se logra al proporcionar un buen servicio al cliente, ofrecer productos o servicios de alta calidad, brindar soporte post-venta y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Además, una empresa también puede mejorar la retención de sus clientes a través de programas de fidelización, descuentos especiales y promociones exclusivas.

f) Gestión logística

La gestión logística tiene como objetivo garantizar que los productos y servicios estén disponibles en el momento y lugar adecuados, al menor costo posible y con la calidad requerida. Para ello, se utilizan diferentes técnicas y herramientas de gestión, como la planificación de la demanda, el análisis de la cadena de suministro, la gestión de almacenes, el transporte y la gestión de inventarios.

g) Stock

El stock es importante porque permite a la empresa satisfacer la demanda de sus clientes en el momento adecuado, sin retrasos innecesarios. La cantidad de stock que una empresa debe mantener depende de varios factores, como el tipo de negocio, la demanda de los clientes, la disponibilidad de los proveedores, los costos de almacenamiento y transporte, entre otros.

h) Inventario ABC

El inventario ABC es una técnica de gestión de inventarios que clasifica los productos en función de su valor en el inventario y su nivel de importancia en la operación del negocio. Esta técnica se basa en la regla de Pareto, que establece que el 80% de los resultados provienen del 20% de las causas.

2.3 Formulación de las hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

La metodología balanced scorecard se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

2.3.2 Hipótesis específica

1. El rendimiento financiero se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.
2. El enfoque en el cliente se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.
3. Los procesos internos se relacionan significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.
4. El aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

2.4 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) METODOLOGÍA BALANCED SCORECARD	X.1. Rendimiento financiero	X.1.1.-Ingresos X.1.2.-Utilidad Neta X.1.3.-Valor económico agregado X.1.4.-Margen operativo X.1.5.-Margen de contribución X.1.6.-Retorno de la inversión X.1.7.-Flujo de caja X.1.8.-Precio de la acción	Escala de Likert: Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
	X.2.- Enfoque en el cliente	X.2.1.-Nivel de satisfacción del cliente X.2.2.-Índice de recompra X.2.3.-Participación de mercado X.2.4.-Cantidad de quejas	
	X.3. Procesos internos	X.3.1.-Procesos de innovación X.3.2.-Procesos operativos X.3.3.- Procesos de post-venta	
	X.4.-Aprendizaje y crecimiento	X.4.1.-Competencias clave del personal X.4.2.-Retención de talento clave X.4.3.-Clima organizacional X.4.4.-Satisfacción del personal	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(Y) GESTIÓN LOGÍSTICA	Y.1.- Gestión de compra	Y.1.1.- Producción en stock Y.1.2.- Calidad de producto Y.1.3.- Elección de proveedores	Escala de Likert: Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
	Y.2.- Inventarios	Y.2.1.- Consideración histórica Y.2.2.- Sistema de inventarios ABC.	
	Y.3.- Centro de Distribución y almacenes	Y.3.1.- Almacenes Y.3.2.- Sistema de gestión de almacenes.	

Fuente: Elaborado por el Tesista

CAPÍTULO III.

Metodología

3.1 Diseño metodológico - Tipo de Investigación

El tipo de investigación de acuerdo al fin que se persigue es la investigación básica, llamada pura o fundamental. Es descriptivo por cuanto nos dará valiosa información diagnóstica de las variables, con un enfoque cuantitativa y un diseño no experimental transaccional correlacional por cuanto las variables estudiadas se relacionan o tienen un grado relación o dependencia de una variable en la otra, y está interesada en conocer a través de una muestra de las unidades de observación, la relación existente entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:

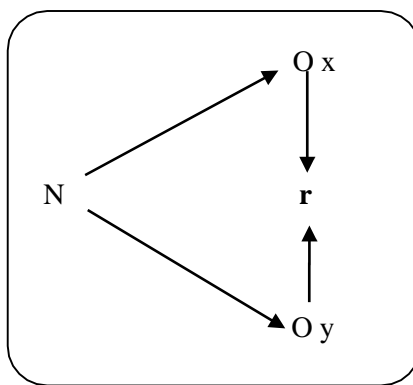


Figura 1. Diseño metodológico

Fuente: Empresa Pesquera Carabela S.A.C.

Denotación:

N = Población

Ox = Observación a la variable independiente.

Oy = Observación a la variable dependiente.

r = Relación entre variables.

Método de Investigación

Método Científico.

Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis

Las reglas estratégicas que se emplearon para la prueba de hipótesis serán a través del paquete estadístico de la correlación, en su variante descriptiva y comparativa puesto que se trata de determinar y establecer el nivel de relación existente entre ambas variables. Finalmente, se hará un análisis estadístico de los resultados mediante el coeficiente de correlación. Baptista, P. (2018)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Córdoba, J. (2009) señala que: “La población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Es denotado por la letra N”.

El universo poblacional estará constituido por 45 trabajadores de la empresa Carabela S.A.C. Huacho.

3.2.2 Muestra

El universo poblacional estará constituido por 45 trabajadores de la empresa Carabela S.A.C. Huacho.

Por ser pequeña la población se considerará muestra no probabilística, porque el investigador, conociendo bien la población y con el buen criterio, decide que las unidades de observación integrarán la muestra. Haremos uso del método, o técnica de muestreo llamado muestreo intencional u opinático, con el criterio de conveniencia del investigador para que sean representativas, la

muestra se aplicara a la totalidad de los elementos de observación con las mismas características, según Córdoba, J. (2009) en su libro denominado Estadística aplicada a la Investigación. (p.32)

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las Técnicas e instrumentos que utilizaremos en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

Técnicas:

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

Instrumentos:

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas. Gómez, M. (2015)

3.4 Técnicas para el procedimiento de la informaciónAnálisis Documental

Mediante el análisis documental y sus respectivos instrumentos se revisarán fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de Internet; directamente relacionados con el tema de investigación.

A través de la entrevista y su instrumento – cuestionario, elaborado por el tesista especialmente para esta investigación, se recopilará información sobre cada una de las dimensiones de la variable, las preguntas están referidas a los aspectos concretos que aportaran para recopilar datos y ubicar las deficiencias en la Vd.

Mediante la observación y su respectivo instrumento vamos a comprender procesos, interrelaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias y eventos que suceden a través del tiempo, así como los patrones que se desarrollan y los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas; así como identificar problemas. Gómez, M. (2015)

a) Ficha Técnica de Instrumentos

La encuesta estará constituida por preguntas de la Vi y la Vd. La medición se hará a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

Para el acopio de la información se formulará y contará con un cuestionario, confiable y validado por especialistas y expertos en la investigación, que darán su opinión de expertos si el cuestionario es aplicable o puede ser observado para luego ser corregido por el investigador. La confiabilidad se logrará aplicando pruebas pilotos que serán aplicados el cuestionario varias veces a la muestra determinada para comprobar la precisión y exactitud del instrumento o en todo caso hacemos uso Chi. Cuadrado. Gómez, M. (2015)

En la administración de cuestionarios se contará con el valioso apoyo en la recopilación de datos del personal.

Análisis Estadístico

Se llevará a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 28.0 el cual procesará, para lograr la interpretación, análisis y discusión los gráficos y figuras estadísticas, para lograr los resultados y contar con las conclusiones, implicando los objetivos y las hipótesis que será el producto final de la investigación.

Formulación del modelo

a. Hipótesis Nula.

Existen evidencias que las medias de los tratamientos estadísticamente no difieren significativamente. Lancaster, F. (2015)

b. Hipótesis alterna.

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La recolección de datos se efectuará una vez aplicado los tratamientos correspondientes a cada muestra y para el procesamiento se utilizarán programas estadísticos. Lancaster, F. (2015)

d. Decisión estadística.

La decisión estadística se tomará como consecuencia de la comparación del estadístico de prueba calculado y el obtenido mediante tablas estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba; esto quiere decir si el valor del estadístico de prueba calculado se encuentra en la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario se acepta; es decir:

Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis

Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.

Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa. Lancaster, F. (2015)

CAPÍTULO IV.

Resultados

4.1. Contrastación de hipótesis

4.1.1. Contrastación de Hipótesis General

H0: La metodología balanced scorecard no se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

H1: La metodología balanced scorecard se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

Tabla 2. Contingencia y frecuencia esperada

GESTIÓN LOGÍSTICA				Total
		A veces	Casi siempre	
LA METODOLOGÍA BALANCED SCORECARD	Casi siempre	15	21	36
	Siempre	3	6	9
Total		18	27	45

Fuente: SPSS V 28

$gl = (\text{número de filas} - 1) (\text{número de columnas} - 1)$

$gl = (2 - 1) (2 - 1) = 1$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada.

Donde resulta 4.1

para la hipótesis general.

Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis

- Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 3. Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.011 ^a	1	1.173	1.000	.618
Corrección de continuidad ^b	3.301	1	1.000		
Razón de verosimilitud	.002	1	.983		
Prueba exacta de Fisher					
Asociación lineal por lineal	.002	1	.983		
N de casos válidos	45				

Fuente: SPSS V 28

Chi cuadrado de tabla = 4.1

Chi cuadrado de calculado = 6.011^a

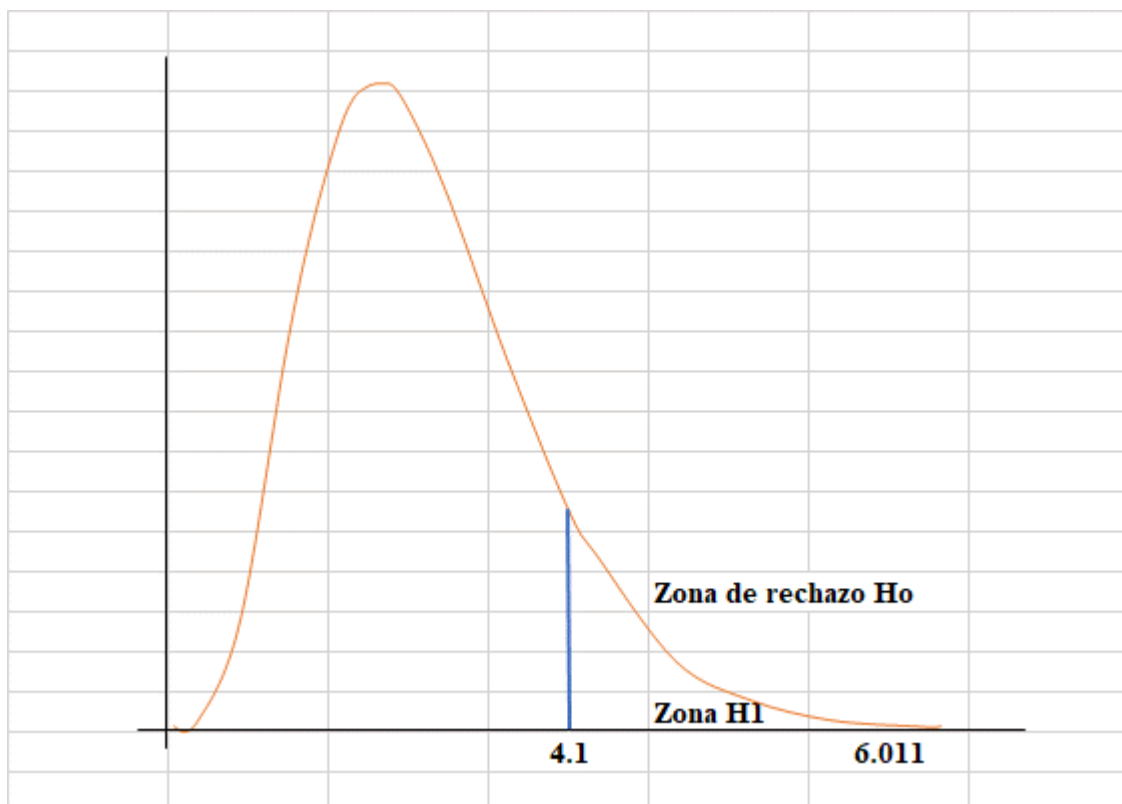


Figura 2. Gráfico de chi cuadrado y ubicación de los datos identificados

Fuente: SPSS V 28

Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis

Debido a que el chi cuadrado calculado (6.011) fue mayor al hallado en la tabla (4.1) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, entonces: La metodología balanced scorecard se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

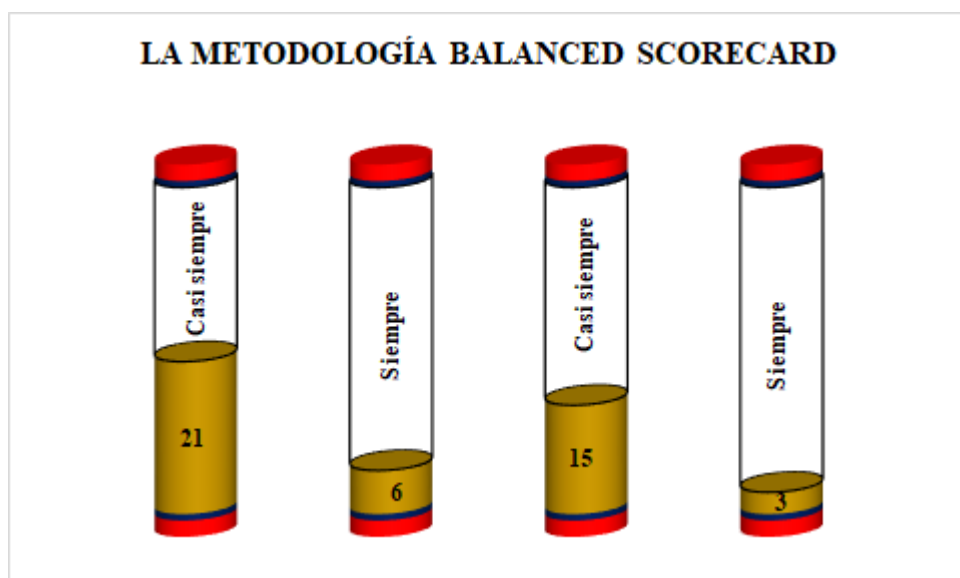


Figura 3. Gestión logística.
Fuente: SPSS V 28

4.1.2. Contrastación de las hipótesis específicas.

Hipótesis Especifica 1

H0: El rendimiento financiero no se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

H1: El rendimiento financiero se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

Tabla 4. Contingencia y frecuencia esperada

GESTIÓN LOGÍSTICA				Total
		A veces	Casi siempre	
RENDIMIENTO FINANCIERO	A veces	0	4	4
	Casi siempre	6	23	29
	Siempre	12	0	12
Total		18	27	45

Fuente: SPSS V 28

$$gl = (\text{número de filas} - 1) (\text{número de columnas} - 1)$$

$$gl = (3 - 1) (2 - 1) = 2$$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta 5.5 para la hipótesis específica 1.

Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis

- Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 5. Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.021 ^a	2	.000
Corrección de continuidad ^b			
Razón de verosimilitud	34.140	2	.000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	22.037	1	.000
N de casos válidos	45		

Fuente: SPSS V 28

Chi cuadrado de tabla = 5.5

Chi cuadrado de calculado = 26.021^a

Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis

Debido a que el chi cuadrado calculado (26.021) fue mayor al hallado en la tabla (5.5) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, entonces: El rendimiento financiero se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

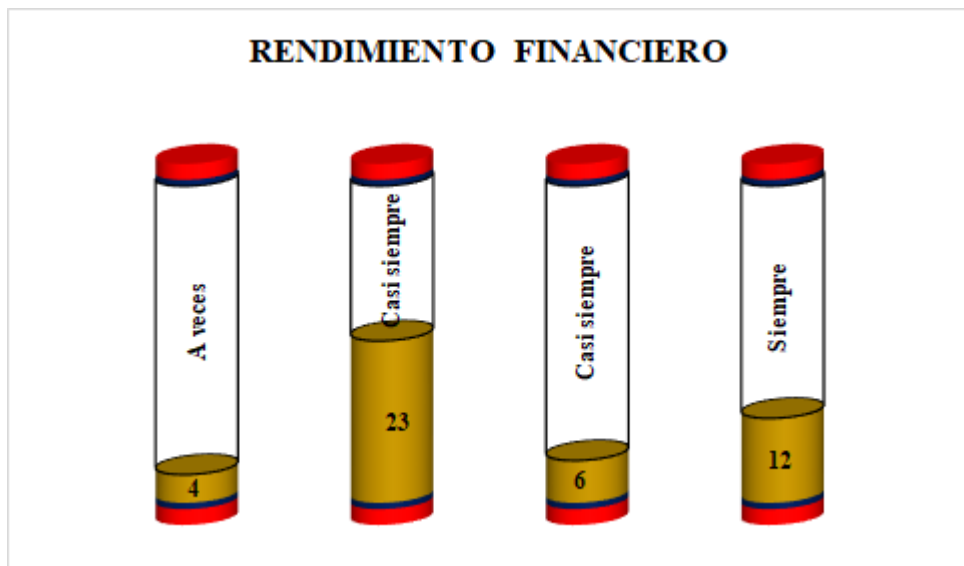


Figura 4. Gestión logística.
Fuente: SPSS V 28

Hipótesis Especifica 2

H0: El enfoque en el cliente no se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

H1: El enfoque en el cliente se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

Tabla 6. Contingencia y frecuencia esperada

GESTIÓN LOGÍSTICA				Total
		A veces	Casi siempre	
ENFOQUE AL CLIENTE	Casi siempre	15	21	36
	Siempre	9	0	9
Total		24	21	45

Fuente: SPSS V 28

$gl = (\text{número de filas} - 1) (\text{número de columnas} - 1)$

$gl = (2 - 1) (2 - 1) = 1$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta 3.7 para la hipótesis específica 2.

Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis

- Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 7. Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.413 ^a	1	.000
Corrección de continuidad ^b	18.404		
Razón de verosimilitud	28.968	1	.000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	20.273	1	.000
N de casos válidos	45		

Fuente: SPSS V 28

Chi cuadrado de tabla = 3.7

Chi cuadrado de calculado = 21.413^a

Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis

Debido a que el chi cuadrado calculado (21.413) fue mayor al hallado en la tabla (3.7) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, entonces: El enfoque en el cliente se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

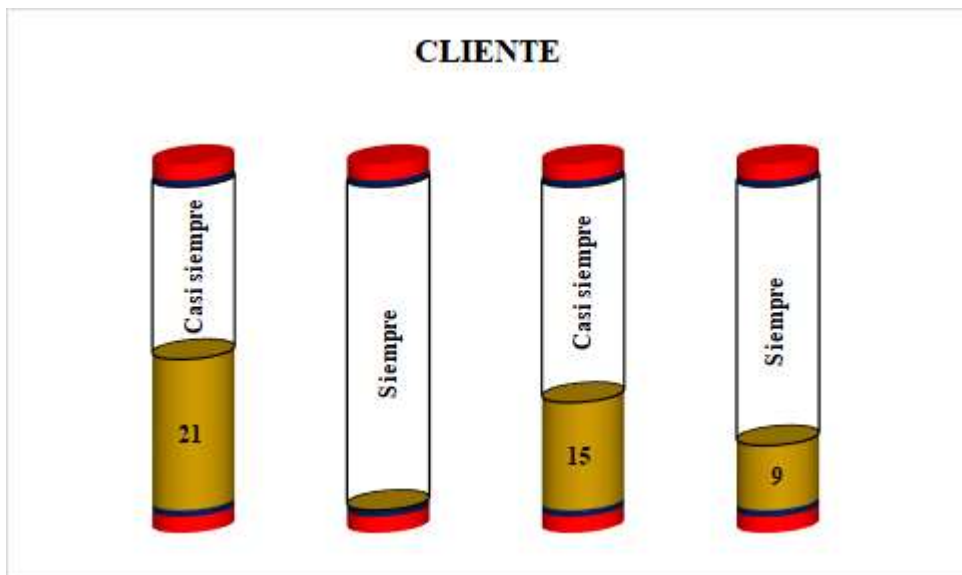


Figura 5. Gestión logística.

Fuente: SPSS V 28

Hipótesis Especifica 3

H0: Los procesos internos no se relacionan significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

H1: Los procesos internos se relacionan significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

Tabla 8. Contingencia y frecuencia esperada

GESTIÓN LOGÍSTICA				Total
		A veces	Casi siempre	
PROCESOS INTERNOS	A veces	0	3	3
	Casi siempre	19	14	33
	Siempre	0	9	9
Total		19	26	45

Fuente: SPSS V 28

$gl = (\text{número de filas} - 1) (\text{número de columnas} - 1)$

$gl = (3 - 1) (2 - 1) = 2$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta 6.2 para la hipótesis específica 3.

Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis

- Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 9. Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.383 ^a	2	.000
Corrección de continuidad ^b			
Razón de verosimilitud	18.284	2	.000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	0.888	1	.092
N de casos válidos	45		

Fuente: SPSS V 28

Chi cuadrado de tabla = 6.2

Chi cuadrado de calculado = 14.383^a

Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis

Debido a que el chi cuadrado calculado (14.383) fue mayor al hallado en la tabla (6.2) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, entonces: Los procesos internos se relacionan significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

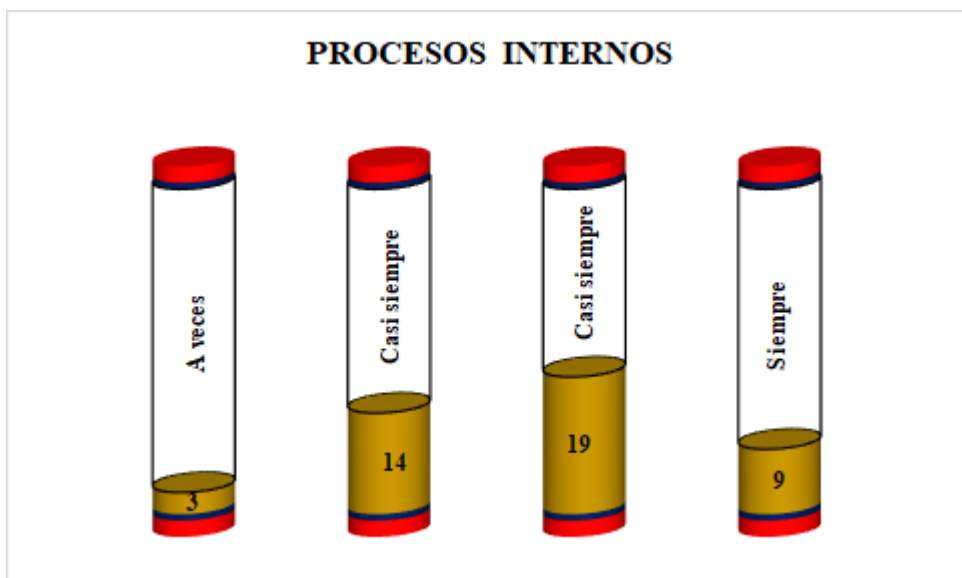


Figura 6. Gestión logística.
Fuente: SPSS V 28

Hipótesis Especifica 4

H0: El aprendizaje y crecimiento no se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

H1: El aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

Tabla 10. Contingencia y frecuencia esperada

GESTIÓN LOGÍSTICA				Total
		A veces	Casi siempre	
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Casi siempre	16	22	38
	Siempre	7	0	7
Total		23	22	45

Fuente: SPSS V 28

$gl = (\text{número de filas} - 1) (\text{número de columnas} - 1)$

$gl = (2 - 1) (2 - 1) = 1$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta 4.7 para la hipótesis específica 2.

Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis

- Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 11. Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.418 ^a	1	.000
Corrección de continuidad ^b	18.404		
Razón de verosimilitud	28.969	1	.000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	20.275	1	.000
N de casos válidos	45		

Fuente: SPSS V 28

Chi cuadrado de tabla = 4.7

Chi cuadrado de calculado = 21.418^a

Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis

Debido a que el chi cuadrado calculado (21.418) fue mayor al hallado en la tabla (4.7) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, entonces: El aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.

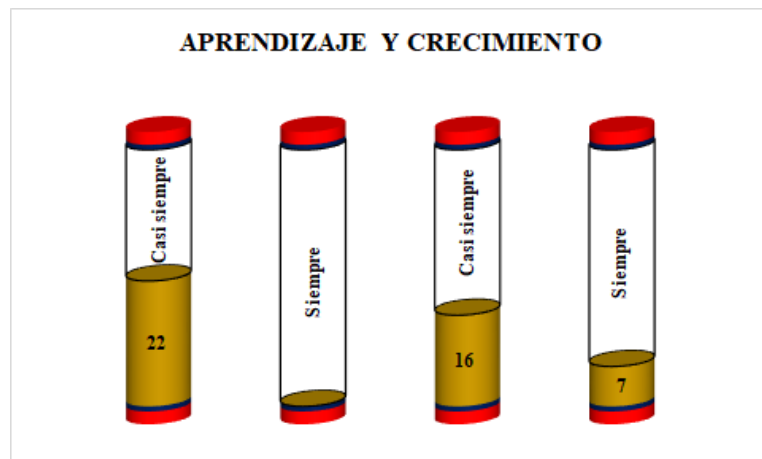


Figura 7. Gestión logística.
Fuente: SPSS V 28

4.2. Análisis estadístico.

Preguntas.

- 1- ¿Considera que los ingresos son buenos en la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 12. Pregunta 1.

Likert	f	f%	A
Siempre	35	78.00	78.00
Casi nunca	4	9.00	87.00
A veces	6	13.00	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

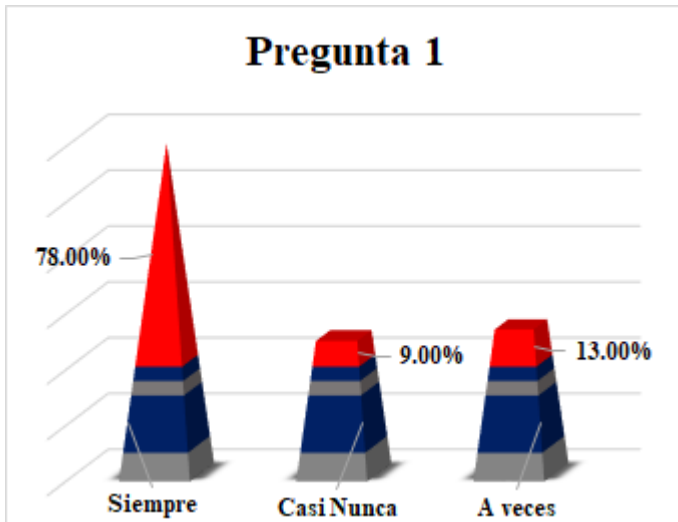


Figura 8. Pregunta 1
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 78% de los encuestados siempre considera que los ingresos son buenos en la empresa Carabela S.A.C

2- ¿Se ve beneficiado con la utilidad neta que genera la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 13. Pregunta 2.

Likert	f	f%	A
Siempre	29	64	64.00
Casi nunca	7	16	80.00
A veces	9	20	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

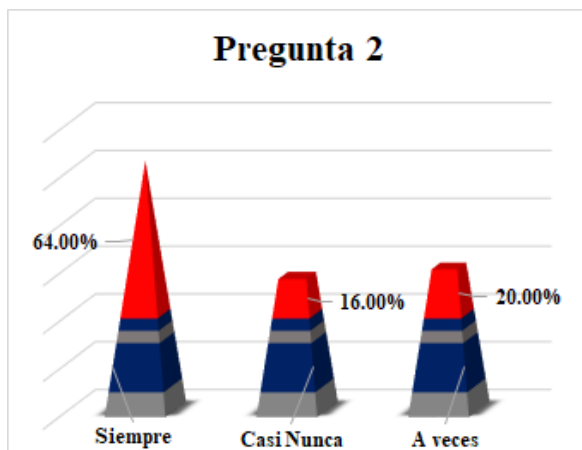


Figura 9. Pregunta 2
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 64% de los encuestados siempre considera que se ve beneficiado con la utilidad neta que genera la empresa Carabela S.A.C.

3- ¿Se siente beneficiado con el valor económico agregado que logra la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 14. Pregunta 3.

Likert	f	f%	A
Siempre	30	67	67.00
Casi nunca	8	18	85.00
A veces	7	15	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

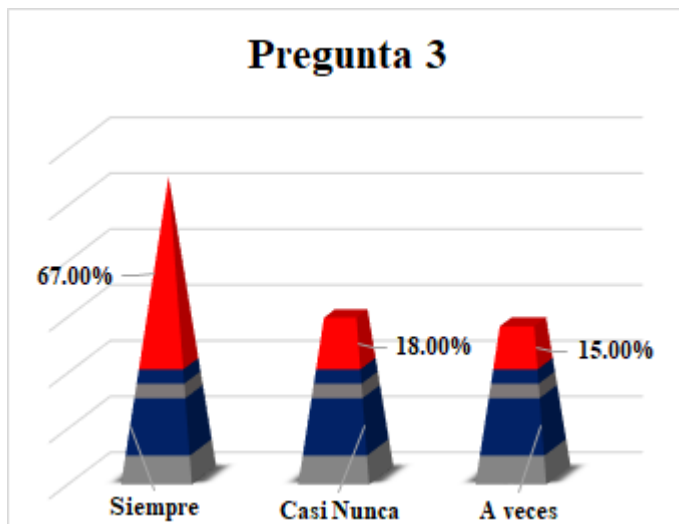


Figura 10. Pregunta 3

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 67% de los encuestados siempre considera que se siente beneficiado con el valor económico agregado que logra la empresa Carabela S.A.C.

4- ¿Considera que el margen operativo es bueno en la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 15. Pregunta 4

Likert	f	f%	A
Siempre	29	64	64.00
Casi nunca	8	18	82.00
A veces	8	18	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

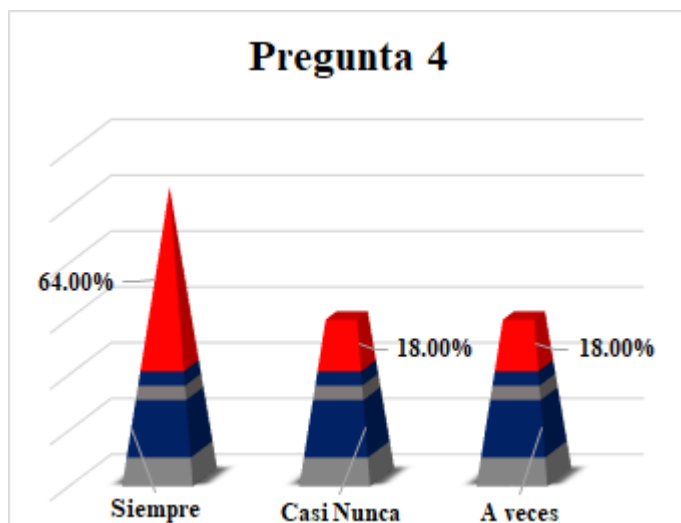


Figura 11. Pregunta 4

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 64% de los encuestados siempre considera que el margen operativo es bueno en la empresa Carabela S.A.C.

5- ¿Considera que son adecuadas la toma de decisiones con respecto al margen de contribución en la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 16. Pregunta 5

Likert	f	f%	A
Siempre	33	74	74.00
Casi nunca	6	13	85.00
A veces	6	13	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

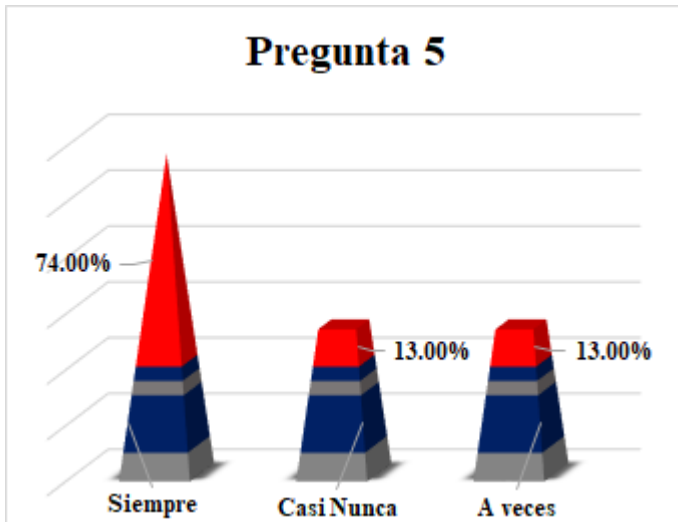


Figura 12. Pregunta 5
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 74% de los encuestados siempre considera que son adecuadas la toma de decisiones con respecto al margen de contribución en la empresa Carabela S.A.C.

6- ¿Considera que es favorable el retorno de la inversión dentro de la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 17. Pregunta 6

Likert	f	f%	A
Siempre	31	69	69.00
Casi nunca	8	18	87.00
A veces	6	13	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

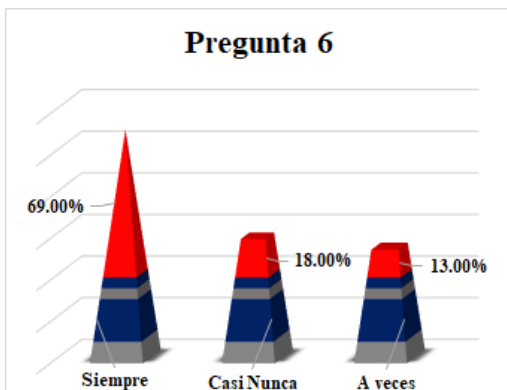


Figura 13. Pregunta 6
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 69% de los encuestados siempre considera que es favorable el retorno de la inversión dentro de la empresa Carabela S.A.C.

7- ¿Cree Ud. que la revisión en el flujo de caja de la empresa Carabela S.A.C., debe ser más frecuente?

Tabla 18. Pregunta 7

Likert	f	f%	A
Siempre	31	69	69.00
Casi nunca	8	18	87.00
A veces	6	13	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

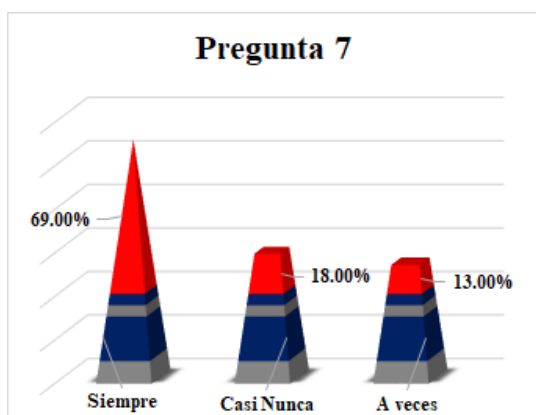


Figura 14. Pregunta 7

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 69% de los encuestados siempre considera que la revisión en el flujo de caja de la empresa Carabela S.A.C., debe ser más frecuente.

- 8- ¿Cree Ud. que el personal de la empresa Carabela S.A.C. debe tener conocimiento sobre la avalúan del precio de acción?

Tabla 19. Pregunta 8

Likert	f	f%	A
Siempre	33	73	73.00
Casi nunca	7	16	89.00
A veces	5	11	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

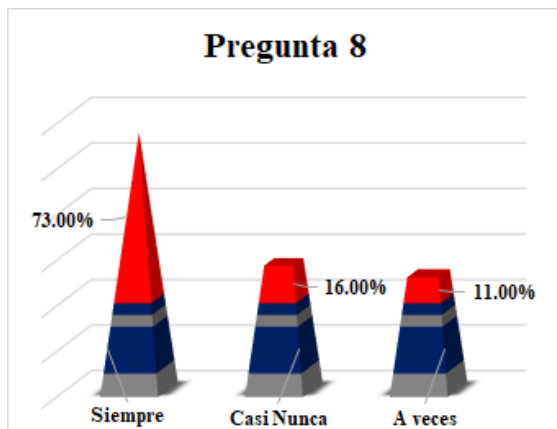


Figura 15. Pregunta 8

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 73% de los encuestados siempre considera que el personal de la empresa Carabela S.A.C. debe tener conocimiento sobre la tasación del precio de acción.

- 9- ¿Cree Ud. que la calificación que se da sobre el nivel de satisfacción por parte del Cliente a favor de la empresa Carabela S.A.C. es un valor alto?

Tabla 20. Pregunta 9

Likert	f	f%	A
Siempre	34	76	76.00
Casi nunca	5	11	87.00
A veces	6	13	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

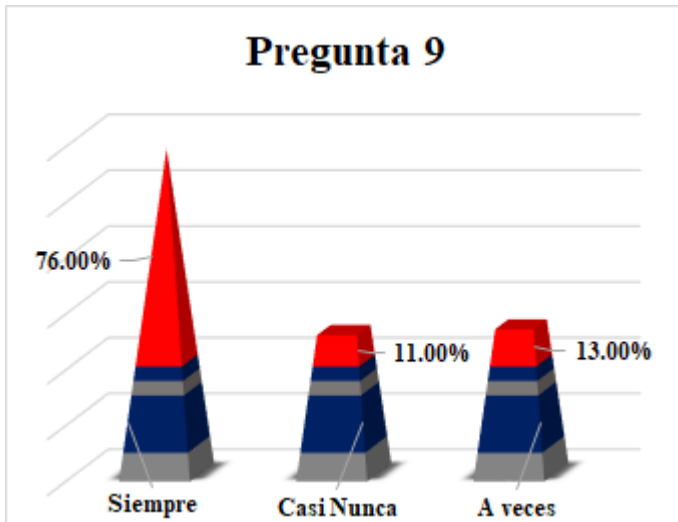


Figura 16. Pregunta 9

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 76% de los encuestados siempre considera que la calificación que se da sobre el nivel de satisfacción por parte del Cliente a favor de la empresa Carabela S.A.C. es un valor alto.

10- ¿Considera que la empresa Carabela S.A.C., tiene como indicador un índice de recompra favorable para la institución?

Tabla 21. Pregunta 10

Likert	f	f%	A
Siempre	34	76	76.00
Casi nunca	6	13	89.00
A veces	5	11	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

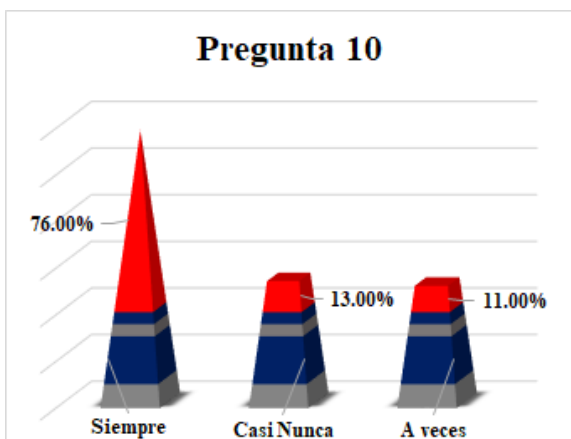


Figura 17. Pregunta 10

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 76% de los encuestados siempre considera que la empresa Carabela S.A.C., tiene como indicador un índice de recompra favorable para la institución.

11- ¿Considera que la empresa Carabela S.A.C. tiene una participación en el mercado favorable?

Tabla 22. Pregunta 11

Likert	f	f%	A
Siempre	30	66	66.00
Casi nunca	8	18	84.00
A veces	7	16	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28



Figura 18. Pregunta 11

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 66% de los encuestados siempre considera que la empresa Carabela S.A.C. tiene una participación en el mercado favorable.

12- ¿Cree Ud. que el número de quejas, incidirá en que la alta dirección realice los correctivos correctos en la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 23. Pregunta 12

Likert	f	f%	A
Siempre	29	64	64.00
Casi nunca	9	20	84.00
A veces	7	16	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28



Figura 19. Pregunta 12

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 64% de los encuestados siempre considera que el número de quejas, incidirá en que la alta dirección realice los correctivos correctos en la empresa Carabela S.A.C.

13- ¿Cree Ud. que la frecuencia con que se realizan los procesos de innovación dentro de la empresa Carabela S.A.C., es la que maximizará la productividad?

Tabla 24. Pregunta 14

Likert	f	f%	A
Siempre	29	64	64.00
Casi nunca	12	27	91.00
A veces	4	9	100.00
Total	45	100 %	100 %

Fuente: SPSS V 28

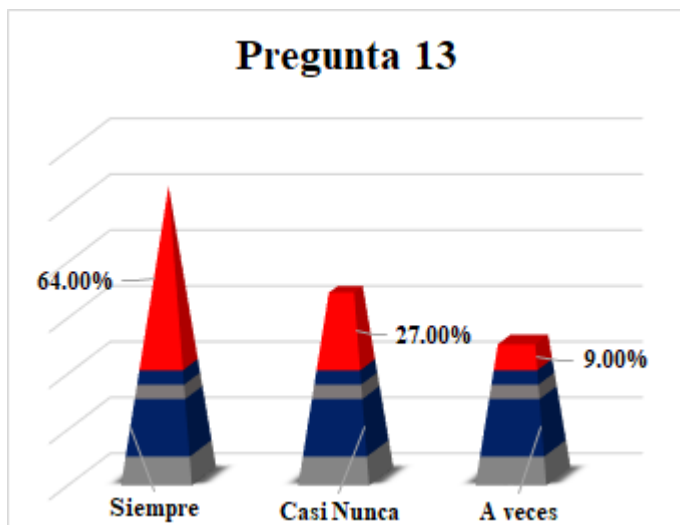


Figura 20. Pregunta 13
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 64% de los encuestados siempre considera que la frecuencia con que se realizan los procesos de innovación dentro de la empresa Carabela S.A.C., es la que maximizará la productividad.

14- ¿Cree Ud. que la frecuencia con que se realizan los procesos operativos en la empresa Carabela S.A.C., es la que maximizará la producción?

Tabla 25. Pregunta 14

Likert	f	f%	A
Siempre	33	74	64.00
Casi nunca	6	13	87.00
A veces	6	13	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

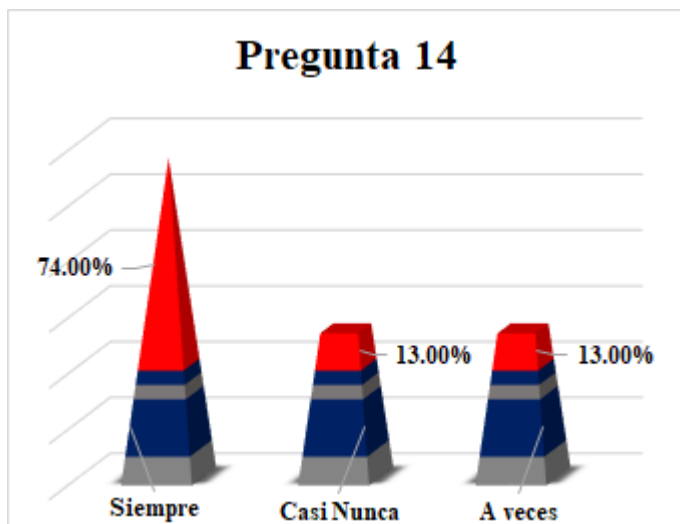


Figura 21. Pregunta 14
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 74% de los encuestados siempre considera que la frecuencia con que se realizan los procesos operativos en la empresa Carabela S.A.C., son los que maximizará la producción.

15- ¿Cree Ud. que la frecuencia con que se realizan los procesos de post – venta dentro en la empresa Carabela S.A.C., maximizara las utilidades?

Tabla 26. Pregunta 15

Likert	f	f%	A
Siempre	23	51	51.00
Casi nunca	14	31	82.00
A veces	8	18	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28



Figura 22. Pregunta 15
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 51% de los encuestados siempre considera que la frecuencia con que se realizan los procesos de post – venta dentro en la empresa Carabela S.A.C., maximizara las utilidades.

16- ¿Cree Ud. que fomentando la competencia del aprender entre el personal administrativo incidirá en la identificación con la política de la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 27. Pregunta 16

Likert	f	f%	A
Siempre	33	73	73.00
Casi nunca	6	13	86.00
A veces	6	14	100.00
Total	45	100 %	101

Fuente: SPSS V 28

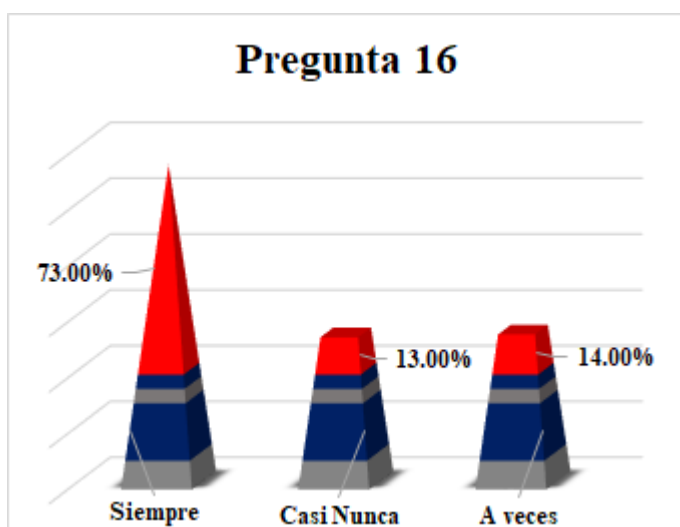


Figura 23. Pregunta 16

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 73% de los encuestados siempre considera que fomentando la competencia del aprender entre el personal administrativo incidirá en la identificación con la política de la empresa Carabela S.A.C.

17- ¿Cree Ud. que desarrollando la retención de talento mejorara la calidad del trabajo en la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 28. Pregunta 17

Likert	f	f%	A
Siempre	27	60	60.00
Casi nunca	8	18	78.00
A veces	10	22	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

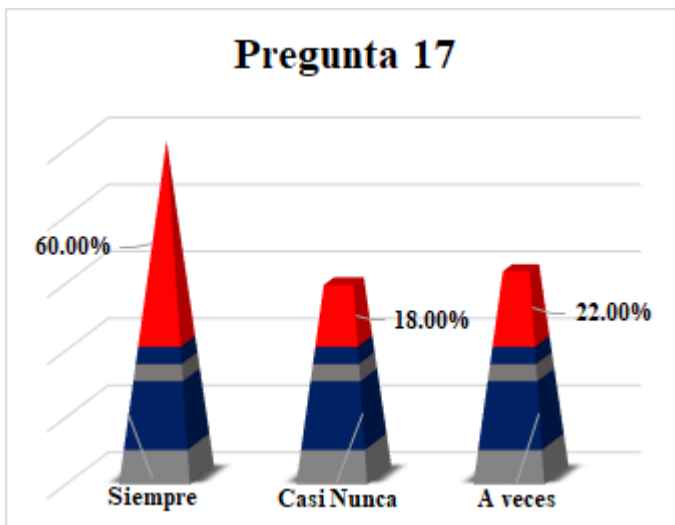


Figura 24. Pregunta 17

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 60% de los encuestados siempre considera que desarrollando la retención de talento mejorara la calidad del trabajo en la empresa Carabela S.A.C.

18- ¿Cree Ud. que desarrollando un clima organizacional se mejora el ambiente laboral de la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 29. Pregunta 18

Likert	f	f%	A
Siempre	28	62	62.00
Casi nunca	7	16	78.00
A veces	10	22	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28



Figura 25. Pregunta 18
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 62% de los encuestados considera que desarrollando un clima organizacional se mejora el ambiente laboral de la empresa Carabela S.A.C.

19- ¿Cree Ud. que desarrollando la satisfacción del personal en la empresa Carabela S.A.C., se lograra altas ventas?

Tabla 30. Pregunta 19

Likert	f	f%	A
Siempre	31	69	69.00
Casi nunca	8	18	87.00
A veces	6	13	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28



Figura 26. Pregunta 19
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 69% de los encuestados considera que desarrollando la satisfacción del personal en la empresa Carabela S.A.C., se lograra altas ventas.

20- ¿Cree Ud. que, aplicando la producción en stock, se aumenta la tasa de rotación en la empresa Carabela S.A.C.?

Tabla 31. Pregunta 20

Likert	f	f%	A
Siempre	29	64	64.00
Casi nunca	9	20	84.00
A veces	7	16	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

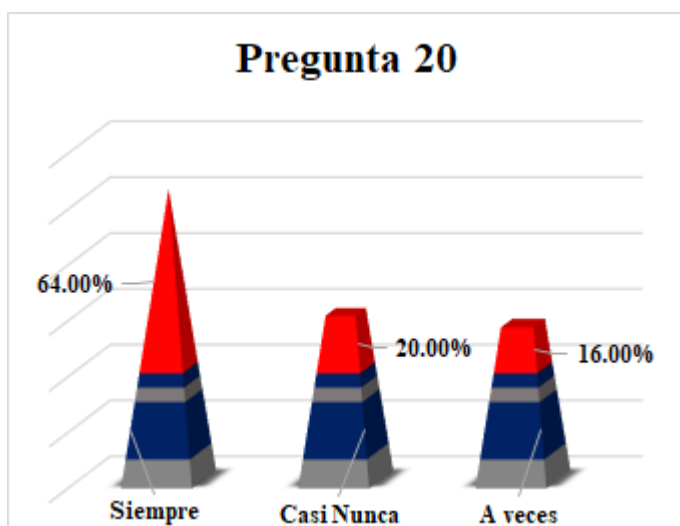


Figura 27. Pregunta 20

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 64% de los encuestados considera que, aplicando la producción en stock, se aumenta la tasa de rotación en la empresa Carabela S.A.C.

21- ¿Cree Ud. que la calidad del producto de la empresa Carabela S.A.C., es por el precio en que se vende?

Tabla 32. Pregunta 21

Likert	f	f%	A
Siempre	28	62	62.00
Casi nunca	10	22	84.00
A veces	7	16	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

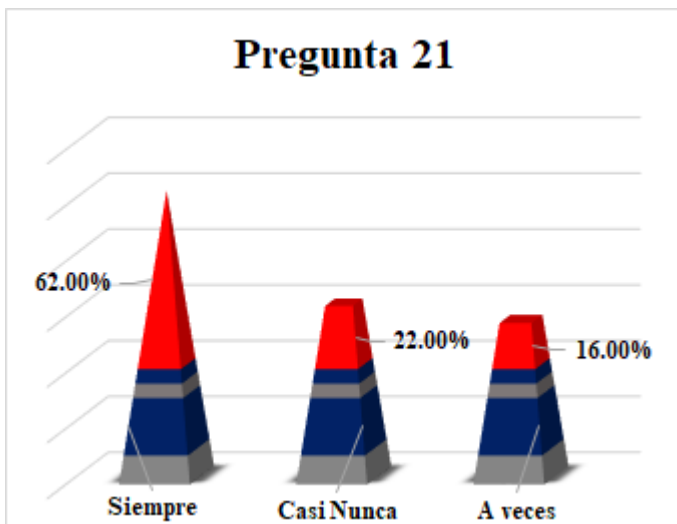


Figura 28. Pregunta 21

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 62% de los encuestados considera que la calidad del producto de la empresa Carabela S.A.C., es por el precio en que se vende.

22- ¿Cree Ud. que eligiendo un buen proveedor la empresa Carabela S.A.C. reduce sus riesgos?

Tabla 33. Pregunta 22

Likert	f	f%	A
Siempre	30	67	67.00
Casi nunca	6	13	80.00
A veces	9	20	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

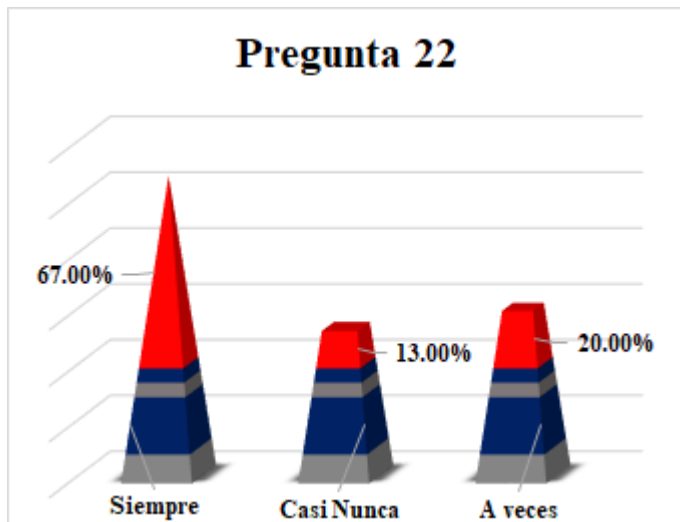


Figura 29. Pregunta 22
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 67% de los encuestados considera que eligiendo un buen proveedor la empresa Carabela S.A.C. reduce sus riesgos.

23- ¿Cree Ud. que haciendo una consideración histórica en la producción de la empresa Carabela S.A.C., se mejorara la calidad del producto?

Tabla 34. Pregunta 23

Likert	f	f%	A
Siempre	29	64	64.00
Casi nunca	6	13	77.00
A veces	10	22	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

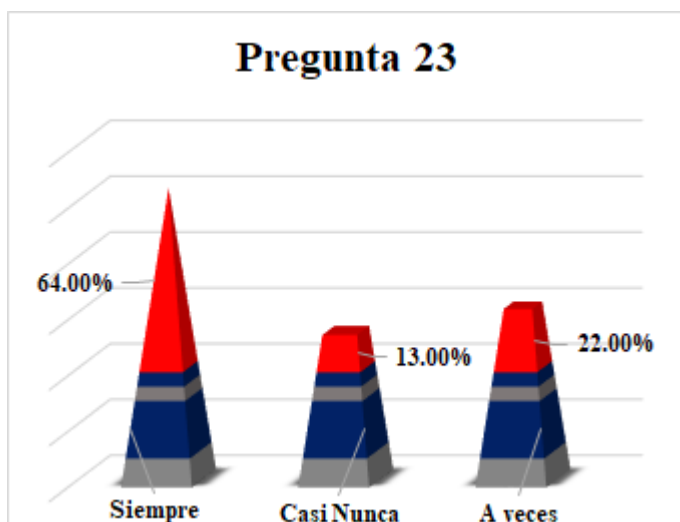


Figura 30. Pregunta 23

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 64% de los encuestados considera que haciendo una consideración histórica en la producción de la empresa Carabela S.A.C., se mejorara la calidad del producto.

24- ¿Cree Ud. que usando el sistema de inventarios ABC en la empresa Carabela S.A.C., se lograra mejor ubicación de los productos que más carga de trabajo dan en el almacén?

Tabla 35. Pregunta 24

Likert	f	f%	A
Siempre	28	62	62.00
Casi nunca	10	22	84.00
A veces	7	16	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28



Figura 31. Pregunta 24

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 62% de los encuestados considera que usando el sistema de inventarios ABC en la empresa Carabela S.A.C., se lograra mejor ubicación de los productos que más carga de trabajo dan en el almacén.

25- ¿Cree Ud. que revisando los almacenes en la empresa Carabela S.A.C., permitirá al Gerente monitorear mejor las actividades?

Tabla 36. Pregunta 25

Likert	f	f%	A
Siempre	28	62	62.00
Casi nunca	8	18	80.00
A veces	9	20	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

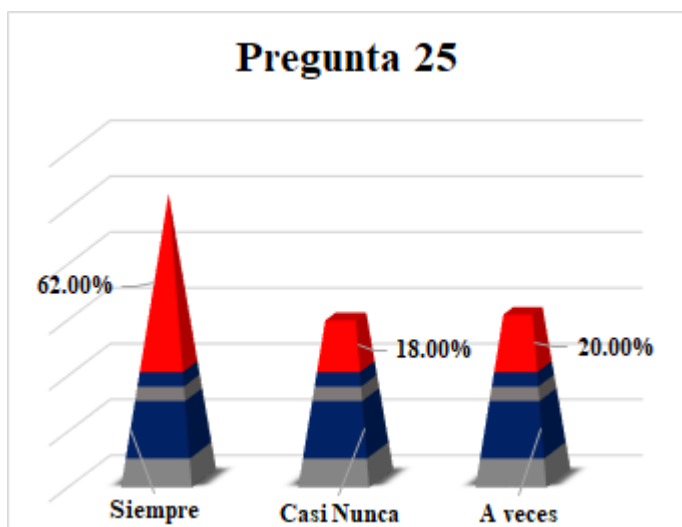


Figura 32. Pregunta 25

Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 62% de los encuestados considera que revisando los almacenes en la empresa Carabela S.A.C., permitirá al Gerente monitorear mejor las actividades.

26- ¿Cree Ud. Que al implementar un sistema de gestión de almacenes en la empresa Carabela S.A.C., mejorara la aplicación del Inventario Just in time?

Tabla 37. Pregunta 26

Likert	f	f%	A
Siempre	26	58	62.00
Casi nunca	11	24	80.00
A veces	8	18	100.00
Total	45	100 %	100

Fuente: SPSS V 28

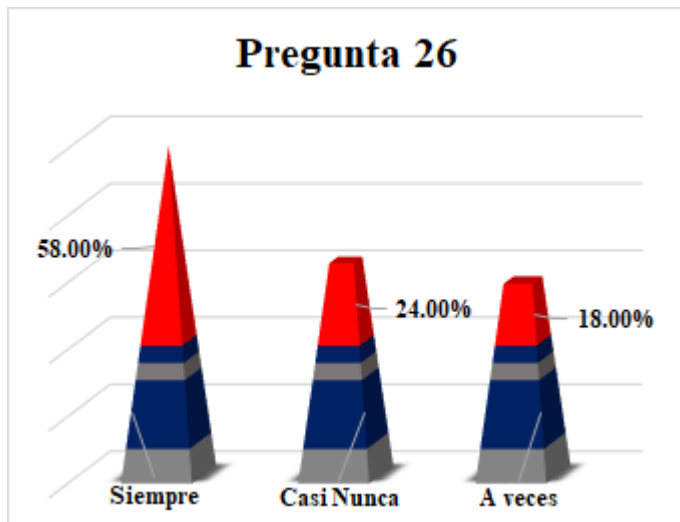


Figura 33. Pregunta 26
Fuente: SPSS V 28

Explicación:

El 58% de los encuestados considera que al implementar un sistema de gestión de almacenes en la empresa Carabela S.A.C., mejorara la aplicación del Inventario Just in time.

4.3 Software de la empresa Carabela S.A.C.

BSC Designer Online es un software basado en la nube para el cuadro de mando integral y la gestión de los KPI.

El cuadro de mando integral o Balanced Scorecard (BSC) es un sistema de gestión útil para evaluar más allá de los aspectos financieros dentro de la empresa Carabela S.A.C. y que permite tomar decisiones. Gracias al BSC convierte la estrategia de la organización en objetivos operativos mejorando los resultados y optimizando los recursos económicos de la empresa.

El especialista hará un score card, en si del proceso de desarrollo del Balance Scorecard de la empresa Carabela S.A.C. Primero: Estableciendo una visión clara del futuro. Segundo: Definiendo los objetivos estratégicos. Tercero: Determinando los factores críticos de éxito. Cuarto: Seleccionando indicadores para medir y seguir el rendimiento.

El Balanced Scorecard en la empresa Carabela S.A.C. maximizara el control a cargo de la alta dirección, gerentes y jefes de planta. Todos los trabajadores pueden utilizar el software, primeramente, deberán crear su cuenta personal, luego ingresar y empieza a diseñar, dando el aporte que la empresa necesita para incrementar su productividad.

El Balanced Scorecard en la empresa Carabela S.A.C., se basa en un correcto equilibrio y alineación entre los elementos de la estrategia global la misión de la empresa (el propósito), la visión (que aspira), los valores centrales (en qué se cree), las perspectivas y los objetivos. Gracias al uso del software la empresa Carabela S.A.C. ha mejorado en planificación y en la dirección.

CAPÍTULO V:

Discusión, conclusiones y recomendaciones.

5.1 Discusión.

Sobre la investigación realizada, se encuentra información sobre Balanced Scorecard como base para el desarrollo y herramienta, para mejorar el control y gestión en las pymes. Por lo que es necesario que los microempresarios lo apliquen para así lograr crecimiento en su organización y así brindar asesoría, suministro o servicios. Se debe recurrir al uso de plataformas online pues un 65% de los clientes asiduos están familiarizados con el uso del software, pues con él se logra satisfacer las necesidades del mercado, permite la creación de valor agregado, y se convierte en un instrumento esencial para el éxito empresarial; en donde los indicadores o KPI's aplicados eficientemente se convierten en el motor que impulsa a la empresa en el desarrollo competitivo que mantiene dentro del mercado. El balanced scorecard influye en la rentabilidad de la empresa por el equilibrio de la relación causa – efecto, con objetivos claros como son: clientes y financieros, logrando así el aumento de su rentabilidad. Se considera la gestión logística por permitir a la empresa logra su excelente eficiencia que resulto beneficiosa para la empresa.

5.2 Conclusiones.

A- Conclusión general.

Si se logró conocer la metodología balanced scorecard y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C.

El BSC (Cuadro de Mando Integral) con una adecuada gestión logística logra maximizar las habilidades y conocimiento de las personas que trabajan en la empresa pesquera Carabela S.A.C. y así alcanzar los objetivos estratégicos, entre ellos se ha podido realizar inversiones integrales. Se logra satisfacer necesidades de los Clientes de una manera eficiente (calidad total).

La metodología balanced scorecard apoyado con la gestión logística reducen los costos de la calidad, considerando la prevención, para así lograr mayor calidad con costo reducidos, a partir de la calidad del proceso. Ballou, R. (2004).

Una adecuada metodología balanced scorecard permite eficientemente que el conjunto de procedimientos orientados a transformar los elementos de entrada (recursos) en elementos de salida (productos), que se traduzcan en un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario. Es tan útil que puede ser usada como herramientas del control, para mejorar la eficiencia y la eficacia de la empresa.

Una adecuada gestión logística de la empresa pesquera Carabela S.A.C. permite: Planear, implementar y controlar eficientemente (procesos) el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada, del punto de origen al punto de satisfacción y atención del Cliente.

B- Conclusión Específica 1.

Si se logró conocer el rendimiento financiero y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C.

En la empresa pesquera Carabela S.A.C. no solo se conoce el rendimiento financiero, pues esta interrelacionada con la gestión de abastecimiento, operativa, y comercial, de qué manera aportan a la rentabilidad de la empresa y sus decisiones. Conocer el rendimiento financiero, hace que la gestión logística actualice y modernice el nivel de servicio, los inventarios, los costos y canales de distribución, lo cual permite tener un nuevo modelo de negocio que demandan los mercados omnicanales (ser partícipe de la tercera revolución Industrial).

En la empresa pesquera Carabela S.A.C., no solo el especialista comprende costo marginal (producir una unidad adicional de un producto), Lo conoce la Gerencia, Los jefes de Planta y una parte importante del personal. Gracias a ello se ha reducido los riesgos de inversión, se han asegurado los márgenes de utilidad presupuestados y se han localizado oportunidades de reducción de costos y lo más importante tener las herramientas para tomar decisiones. Córdova, J. (2008)

Las Finanzas logísticas en la empresa pesquera Carabela S.A.C, se dan evaluando el impacto financiero en inventarios, verificando los códigos (códigos de inventarios). Con ello se ha logrado ofrecer a los clientes una propuesta de valor maximizado, mejorando las ganancias: maximizando las ventas; afianzando la estrategia de marca; trading (rentabilidad en el tiempo) medido en semanas, días, horas y minutos vs. Inversión; minimizar los costos operativos; reduciendo inventarios.

C- Conclusión Específica 2.

Si se logró conocer el enfoque en el cliente y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C.

Para ello ha sido útil la técnica de recolección de datos, el instrumento un cuestionario procesando los datos con el software SPSS que permitió demostrar la relación entre las dos variables. Llegándose a la conclusión de que sí existe relación entre el enfoque al Cliente y la gestión logística.

La empresa pesquera Carabela S.A.C., considera los adelantos de la tecnología, las nuevas técnicas de gestión, buscando ser una empresa moderna, porque todas las innovaciones que se den repercuten en el cliente y en la tan anhelada competitividad de la empresa. Minimizando costes, optimizando la calidad y aportando un mayor valor añadido a sus servicios, aumentando de forma sostenida las métricas de eficacia, eficiencia y efectividad para conseguir una mayor satisfacción de los clientes, competitividad que se da en varios niveles, dentro de los cuales destacan el local, el regional y el nacional.

La gestión logística de la empresa pesquera Carabela S.A.C., ha mitigado en la existencia de la empresa, mitigando el impacto de la pandemia, garantizar el abastecimiento, aun así, ser fuente de empleo e ingresos para los hogares de la localidad, sabiendo que tiene que ser una empresa conectada y con una tecnología competitiva, lo que le permite atender mejor a los clientes cautivos. La empresa pesquera Carabela S.A.C., atiende a Clientes que suelen utilizar medios digitales para realizar compras con mayor frecuencia, demanda y exigencias. Y es que a través de la correcta gestión logística de sus procesos es que se puede brindar un servicio de calidad, acercándose a la satisfacción del cliente en un 100%, gracias a que se adaptado a él. Se tiene hoy en día una ventaja competitiva, logrando una mayor flexibilidad, reduciendo costos, minimizando los tiempos de respuesta, brindando un mejor servicio a los clientes y aumentando la rentabilidad del proceso productivo. Cristóbal, M. (2016).

D- Conclusión Especifica 3.

Si se logró conocer los procesos internos y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C.

La gestión logística facilita la gestión de compras y proveedores, también a la gestión de la producción y distribución, utilizando las redes logísticas, los indicadores logísticos. Para luego tomar decisiones y acciones para generar competitividad y productividad.

La gestión logística permite entregar los productos a los clientes en excelentes condiciones. Ahorrar espacios, reducir los costes y planificar la satisfacción del Cliente. Más aun las decisiones tendientes a determinar qué producir, cómo producir y cuánto producir, se facilitan con la gestión logística, así como los procesos de producción, y la planificación de la producción. García, A. (2005).

La gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C., se relaciona con los procesos internos de tal manera que los trabajadores en todos los niveles de la empresa, están en capacidad de orientar sobre la manera más segura de realizar las actividades, una de ellas primordial como es reducir los plazos de entrega en todos los pedidos que se tiene a nivel nacional. Huamán, M. (2020).

E- Conclusión Especifica 4.

Si se logró conocer el aprendizaje y crecimiento, y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C.

En la empresa pesquera Carabela S.A.C., día a día se logra mayor eficiencia, porque se renuevan equipos, maquinarias, herramientas, disminuyendo con ello los costos, maximizando la producción. Pero hay un horizonte claro el cual es tener eficacia, lograr la satisfacción del Cliente, mejorar el producto, innovar por ser un pilar fundamental para el éxito y competitividad como empresa en un mercado globalizado.

La empresa pesquera Carabela S.A.C., con el tiempo ha incorporado la logística del suministro de los requerimientos porque permite el control eficiente y efectivo del flujo de recursos e información de forma vertical y horizontal en el proceso, desde el abastecimiento de las materias primas e insumos, hasta la entrega final del producto y retroalimentación por parte del cliente y al mejor costo posible.

La globalización de los mercados, ha traído consigo un ambiente altamente competitivo, donde la gestión logística y la experiencia cualitativa de atención al cliente aseguran en un corto tiempo el crecimiento de la empresa, al tener un engranaje perfecto de los procesos que terminan con un cliente satisfecho. Pero que hay detrás de ello el aprendizaje y crecimiento, con actividades específicas como la producción, el suministro, la distribución (venta). Solo el aprendizaje y crecimiento minimiza el costo total y el tiempo máximo para entregar productos a los clientes. Sin esta consideración es seguro que se retrocederá en el tiempo cuando la empresa pesquera Carabela S.A.C. al no tener una buena eficiencia se constituía en parte del cuello de botella del progreso de la región Lima. Mora, L. (2011).

Conocer el aprendizaje y crecimiento, y su relación con la gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C., ha permitido coordinar el flujo de bienes, dinero e información entre proveedores, distribuidores y minoristas. Se conoce el costo total de la gestión de inventario, transporte, y el costo fijo de usar las

instalaciones y otros recursos, Asumiendo los riesgos operacionales, los posibles impactos sociales y ambientales, lo que garantizará una acertada toma de decisiones, así la empresa pesquera Carabela posicionará con éxito su marca en el mercado con operaciones rentables.

5.3 Recomendaciones.

- a) La empresa pesquera Carabela S.A.C. debe conseguir unos costes compatibles con un servicio determinado, para lograr la eficiencia.
- b) Aplicar back flush accounting (contabilización de los materiales), para conocer el ciclo de vida del producto y comprobar si ha tenido efecto positivo para la empresa el inventario.
- c) Minimizar tiempos en el proceso para generar liquidez pues se dan huecos ociosos que generan pérdidas.
- d) Aplicar la logística inversa en sección envasados. Romo, M. (2021)
- e) Mejorar la velocidad de entrega y rotación de los inventarios en la empresa pesquera Carabela S.A.C. para generar rentabilidad.
- f) Aspirar a ser empresa líder, por lo que debe invertir en mantenerse “online”

CAPÍTULO VI:

Fuentes de Información

6.1. Fuentes Bibliográficas.

Beltrán, J. Moscoso, M. y Vargas, C. (2018) Implementación de la metodología para el desarrollo del balanced scorecard en una pequeña empresa del sector de la construcción. Universidad Católica de Colombia.

Cruz, L. (2022) Balanced Scorecard como fundamento del business intelligence en la mejora de la gestión y el control en las Pymes de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil,

Farfán, I. (2019) Diseño de un sistema de indicadores de gestión basado en el balanced scorecard para una empresa de mensajería Caso: Lsf Service S.A.C. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

Galeano, E. (2021) Diseño de un instrumento de medición de la gestión logística en las empresas del sector metalmecánico en Colombia. Universidad Nacional de Colombia.

Huamán, M. (2020) Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria Caraz S.A.C. 2019. Universidad Señor de Sipán.

Huamanguilla, J. y Velazco, I. (2019) Efectividad de la gestión logística mediante el balanced scorecard en la empresa Cervecerías Cusco S.A.C. – 2019. Universidad Andina del Cusco.

Izquierdo, C. y Rueda, J. (2021) Balanced scorecard y su influencia en la rentabilidad de la empresa Aguilar Pajuelo Consulting en el distrito de Santiago de Surco, 2018 – 2019 . Universidad Autónoma del Perú.

Romo, E. (2021) Diseño de un modelo de gestión de la cultura de la seguridad del paciente bajo la metodología del balanced scorecard: caso de estudio clínica San Marcel. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.

Sánchez, C. (2021) *Propuesta de un modelo de gestión con base en el Balanced Scorecard en la Empresa Constructora ICCons S.R.L-2019.* Universidad Privada Antenor Orrego.

Urrego, L. (2021) *Diseño de un modelo de gestión de la cultura de la seguridad del paciente bajo la metodología del balanced scorecard: caso de estudio clínica San Marcel.* Universidad Nacional de Colombia.

6.2. Fuentes Documentales.

Amo, F. (2011) *El cuadro de mando integral.* Esic Editorial.

Apaza, M. (2007). *Balanced Scorecard Gerencia estratégica y del valor.* Instituto Pacífico.

Ballou, R. (2004) *Logística. Administración de la cadena de suministro.* Pearson Educación.

Baptista, P. (2018) *Metodología de la Investigación.* Mc Graw Hill.

Bermúdez, L. y Rodríguez, L. (2015) *Investigación en la gestión empresarial.* Ecoe Ediciones.

Brealey, R., Myers, S., y Allen, F. (2017) *Principios de las finanzas corporativas.* McGraw-Hill Education.

Buffett, W. (2015) *Warren Buffett y la interpretación de los estados financieros: La búsqueda de la empresa con una ventaja competitiva duradera.* Simón y Schuster.

Cooper, R. y Kaplan, R. (1992) *Sistemas basados en actividades: medición de los costos*

del uso de recursos. Horizontes contables.

Correa, A., Gómez, R, y Cano, J. (2010) *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC) Estudios Gerenciales.* Universidad ICESI Cali.

Córdova, J. (2008) *Aplicación del Cuadro de Mando Integral como metodología de gestión en las mypes y pymes peruanas.* Ingeniería Industrial.

Cristóbal, M. (2016) *Logística y gestión de la cadena de suministro.* Pearson Reino Unido.

Cruz, L. (2022) *Balanced Scorecard como fundamento del business intelligence en la mejora de la gestión y el control en las Pymes de la ciudad de Guayaquil.* Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.

Damodaran, A. (2016) *Valoración de inversiones: Herramientas y técnicas para determinar el valor de cualquier activo.* John Wiley e hijos.

Dávila, A (1999) *El Cuadro de Mando Integral.* IESE.

Dessler, G. (2017) *Gestión de recursos humanos.* Pearson.

Díaz, A. (1999). *Gerencia de inventarios.* Ediciones IESA.

Ferrin, A. (2007) *Gestión de Stock en la Logística de Almacenes.* Editorial FC

Foster, A. (2016) *Análisis del estado financiero.* Rutledge.

Gómez, M. (2015) *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Editor –Brujas.

Jackson, S., Schuler, R. y Jiang, K. (2014) *Un marco aspiracional para la gestión estratégica de recursos humanos.* La Academia de Anales de Gestión

- Kaplan, R. y Norton, D. (2000)** *La organización centrada en la estrategia: cómo las empresas de cuadro de mando integral prosperan en el nuevo entorno empresarial.* Prensa empresarial de Harvard.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2005)** *El Balanced Scorecard: Mediciones que impulsan el desempeño.* Harvard Business Review América Latina
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2016)** *Principios de marketing.* Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L., y Piercy, N. (2017)** *Principios de marketing.* Pearson.
- Livio, G. (2015)** *Encuestas - elementos para su diseño y análisis.* Encuentro Grupo Editor.
- Mankiw, N. (2014)** *Principios de Economía.* Cengage Learning Editores.
- Mauboussin, M. J. (2012)** *La ecuación del éxito: desenredar la habilidad y la suerte en los negocios, los deportes y las inversiones.* Prensa de Harvard Business Review.
- Mora, L. (2010-2011).** *Gestión logística integral.* Ecoe Ediciones.
- Ross, S., Westerfield, R., y Jaffe, J. (2010)** *Corporación Financiera.* McGraw-Hill/Irwin.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., y Jaffe, J. (2019)** *Corporación Financiera.* McGraw-Hill Education.
- Schneider, B., Ehrhart, M., y Macey, W. (2013)** *Clima y cultura organizacional.* Revista Anual de Psicología.
- Slack, N., Chambers, S. y Johnston, R. (2016).** *Gestión de operaciones.* Pearson.

Stern, J., Stewart, G., y Chew, L. (2002) *El desafío EVA: implementar cambios de valor agregado en una organización*. John Wiley e hijos.

Tamayo, M. (2016) *El proceso de la investigación científica*. Editor – Limusa.

Tidd, J., Bessant, J., y Pavitt, K. (2017) *Gestión de la innovación: integración del cambio tecnológico, de mercado y organizacional* . Wiley.

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla 38. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p>Problema General ¿Cómo la Metodología Balanced Scorecard se relaciona con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?</p>	<p>Objetivos General Conocer la metodología la Balanced Scorecard y su relación con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p>	<p>Hipótesis General La Metodología Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p>	<p>(X) METODOLOGÍA BALANCED SCORECARD</p>	<p>X.1.- Rendimiento financiero X.2.- Enfoque en el cliente X.3.- Procesos internos</p>	<p>X.1.1.-Ingresos X.1.2.- Utilidad Neta X.1.3.- Valor económico agregado X.1.4.-Margen operativo X.1.5.-Margen de contribución X.1.6.-Retorno de la inversión X.1.7.-Flujo de caja X.1.8.- Precio de la acción X.2.1.-Nivel de satisfacción del cliente X.2.2.-Índice de recompra X.2.3.-Participación de mercado X.2.4.-Cantidad de quejas X.3.1.-Procesos de innovación X.3.2.-Procesos operativos X.3.3.- Procesos de post-venta</p>	<p>Población = 45 Muestra = 45 Método: Científico. Técnicas: Para el acopio de Datos: La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica. Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación. Guía de entrevista. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p>

Fuente: Elaborado por el Tesista

ANEXO 1. Tabla 38. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo el rendimiento financiero se relaciona con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?</p> <p>2. ¿Cómo el enfoque en el cliente se relaciona con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Conocer el rendimiento financiero y su relación con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p> <p>2. Conocer el enfoque en el cliente y su relación con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1. El rendimiento financiero se relaciona significativamente con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p> <p>2. El enfoque en el cliente se relaciona significativamente con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p>	<p>(Y) GESTIÓN LOGÍSTICA</p>	<p>X.4.- Aprendizaje y crecimiento</p> <p>Y.1.- Gestión de compra</p> <p>Y.2.- Inventarios</p>	<p>X.4.1.- Competencias clave del personal X.4.2.- Retención de talento clave X.4.3.- Clima organizacional X.4.4.- Satisfacción del Personal</p> <p>Y.1.1.- Producción en stock Y.1.2.- Calidad de producto Y.1.3.- Elección de proveedores</p> <p>Y.2.1.- Consideración histórica Y.2.2.- Sistema de inventarios ABC.</p>	<p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 28.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la EPG. UNJFSC. Nivel Correlacional Transeccional</p>

Fuente: Elaborado por el Tesista

ANEXO 1. Tabla 38. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p><u>Problemas Específicos:</u> 3. ¿Cómo los procesos internos se relacionan con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023? 4. ¿Cómo el aprendizaje y crecimiento se relaciona con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023?</p>	<p><u>Objetivos Específicos:</u> 3. Conocer los procesos internos y su relación con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023. 4. Conocer el aprendizaje y su relación con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p>	<p><u>Hipótesis Específicos:</u> 3. Los Procesos internos se relaciona significativamente con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023. 4. El aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la Gestión logística en la empresa pesquera Carabela S.A.C. – Huacho 2023.</p>	<p>(Y) GESTIÓN LOGÍSTICA</p>	<p>Y.3.- Centro de Distribución y almacenes</p>	<p>Y.3.1.- Almacenes Y.3.2.- Sistema de gestión de almacenes.</p>	<p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Para presentación de datos Para el informe final: Diseño de Investigación</p>

Fuente: Elaborado por el Tesista

