



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“EL BALANCED SCORECARD EN SUS PERSPECTIVAS FINANCIERA,
CLIENTES Y COMPETITIVIDAD PARA LAS EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE MATERIALES DE FERRETERÍA EN EL
DISTRITO DE SAN JERÓNIMO – CUSCO PERIODO 2014”**

PRESENTADO POR:

BACH. MERY PALOMINO CÁRDENAS

BACH. YENI TIJERA CHUCO

**Para optar al Título Profesional de
Contador Público**

ASESOR DE TESIS:

C.P.C.C. GABRIEL MOZO AYMA

CUSCO – PERÚ

2017



Título : EL BALANCED SCORECARD EN SUS PERSPECTIVAS FINANCIERA, CLIENTES Y COMPETITIVIDAD PARA LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MATERIALES DE FERRETERÍA EN EL DISTRITO DE SAN JERÓNIMO – CUSCO PERIODO 2014.

Autores : - Mery Palomino Cárdenas
- Yeni Tijera Chuco

Fecha : 29-02-2016

RESUMEN

La presente tesis denominada: “EL BALANCED SCORECARD EN SUS PERSPECTIVAS FINANCIERA, CLIENTES Y COMPETITIVIDAD PARA LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MATERIALES DE FERRETERIA EN EL DISTRITO DE SAN JERONIMO – CUSCO PERIODO 2014”; cuyo problema radica en que las grandes y transnacionales empresas que han invadido la ciudad del Cusco y específicamente el distrito de San Jerónimo donde han generado una competencia si se quiere desleal por decirlo así aunque técnicamente es un negocio perfecto ya que vienen solucionando muchos problemas de carácter familiar y en algunos casos de microempresas o albañiles, constructores pequeños entre otros, sin embargo las empresas ferreteras y que además complementan sus pequeños negocios con la compra venta de materiales de construcción como arena, cascajo, piedra, piedra chancada, ladrillos, tejas, yeso cal entre otros, se han mantenido en sus ventas cuando todos pensaban que desaparecerían, hecho que nos ha impulsado a desarrollar este trabajo de investigación, alcanzando a los comerciantes ciudadanos las bondades, ventajas y beneficios de la herramienta de gestión empresarial Balanced Scorecard o Cuadro de Mando, si bien es cierto que es integral en sus cuatro perspectivas, hemos tomado las dos más importantes como son la perspectiva financiera y clientes, por la naturaleza de los negocios materia del presente estudio.

EL Cuadro de Mando BSC, va a servir a los comerciantes a despertar de su supuesta agonía y poder competir con los grandes con sus recursos propios, creatividad y talento tal es así que sus ventas son prácticamente



personalizadas están al alcance de sus manos y no tienen que hacer inmensas colas para pagar en caja y otra para recoger sus productos y además pagar un alto costo por el flete. Si bien es cierto uno de sus mayores amenazas es que no tiene capacidad de tener una empresa financiera al lado pero pueden incrementar sus capitales para otorgar créditos a sus clientes fidelizados o cautivos que tienen y así atraer a los otros tipos de potenciales clientes. El alcance de la investigación es descriptiva y correlacional que pretende mostrar todos los beneficios y ventajas que se tiene para la comercialización de ferretería y materiales de construcción la aplicación del BSC en su perspectiva financiera y clientes. El estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se pretende examinar los datos del presente estudio de manera numérica, además que estableceremos los resultados de la competitividad mediante de un Cuadro de Mandos en las ferreteras de San Jerónimo mediante la recolección de datos sobre las indicadas variables de investigación.

La presente investigación tiene un diseño no experimental, porque se realiza inferencias sobre las relaciones de las variables de las perspectivas del BSC financiera y clientes y la gestión administrativa a través de la competitividad sin manipular ninguna variable. El tipo de diseño no experimental.

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación y comprensión de gráficos. Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, proceso computarizado con Excel y proceso computarizado con SPSS.

Con la implementación del Balanced Scorecard con mayor énfasis en la perspectiva financiera, con el incremento de sus capitales mejora su nivel de competitividad. En la perspectiva de clientes solo el 39.1 % son clientes fidelizados y cautivos, como efecto de la implementación del BSC se mejora ostensiblemente.

Palabras Clave: Perspectiva financiera y clientes del Balanced Scorecard, competitividad en la gestión administrativa.



ABSTRACT

This thesis entitled: "THE BALANCED SCORECARD IN ITS FINANCIAL OUTLOOK, AND COMPETITIVENESS FOR CUSTOMERS TRADING COMPANIES MATERIALS HARDWARE IN THE DISTRICT OF SAN JERONIMO - CUSCO PERIOD 2014"; whose problem is that the large transnational corporations that have invaded the city of Cusco, specifically the district of San Jerónimo which have generated a competition if you want to unfair as it though it is technically a perfect business and coming solving many problems of character family and in some cases and masons micro, small builders and others, however companies and hardware stores also complement their small businesses with the sale of building materials such as sand, gravel, stone, crushed stone, bricks, tiles, plaster lime among others, have remained in sales when everyone thought would disappear, a fact that has led us to develop this research, reaching city dwellers traders the benefits, advantages and benefits of business management tool Balanced Scorecard or box command, if it is true that is comprehensive in its four perspectives, we have taken the two most important as are the financial and customer perspective, the nature of the business subject of this study.

The scorecard BSC, will serve traders to awaken from their alleged agony and compete with the big ones with their own resources, creativity and talent so much so that sales are practically custom are at your hands and do not have to do huge queues to pay in cash and another to collect their products and to pay a high cost for freight. While one of the biggest threats is that it has ability to have a financial company next door but can increase their capital to lend their loyal customers or captives who have and attract other types of leads.

The scope of the research is descriptive and correlational purporting to show all the benefits and advantages it has for the commercialization of hardware and supplies implementing the BSC in its financial outlook and customers. The research study has a quantitative approach, since it is intended to examine the



data of this study numerically, in addition to establish the results of competitiveness through a switchboard in hardware stores San Jeronimo by collecting data on research indicated variables.

This research has a non-experimental design, because inferences about the relationships between variables of prospects and customers BSC financial and administrative management through competitiveness without manipulating any variables is performed. The type of non-experimental design.

The instrument used was the questionnaire. documentary analysis, inquiry, conciliation data tabulation and understanding of graphics: the following information analysis techniques were applied. and classification system, manual record, computerized process with Excel and SPSS computerized process: The following data processing techniques applied.

Keywords: Financial perspective and customers Balanced Scorecard, competitiveness in the administration.