

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1816>

Balanced Scorecard: Una propuesta para empresas de servicios contables

Balanced Scorecard: A proposal for accounting services companies

Yonel Delgado Requejo

ydelgador@unach.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-6829-8742>

Universidad Nacional Autónoma de Chota

Chota – Perú

Juan Martín Medina Vásquez

Juanmartin_266@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-2066-3545>

Universidad Nacional Autónoma de Chota

Chota – Perú

Edi Rojas Campos

erojasc@unach.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-9992-7652>

Universidad Nacional Autónoma de Chota

Chota – Perú

Kevin Willian Dávila Rivera

kewidari.18.95@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7534-800X>

IESTP Chota

Chota – Perú

Carlos Evitt Tapia Idrogo

carlostopia08.2013@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0051-1228>

Universidad Nacional Autónoma de Chota

Chota – Perú

Artículo recibido: 21 de febrero de 2024. Aceptado para publicación: 04 de marzo de 2024.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La propuesta del Balanced Scorecard (BSC) en un estudio contable se fundamenta en su capacidad para proporcionar una visión integral del desempeño organizacional, alinear las actividades con la estrategia y facilitar la comunicación de los objetivos, aspectos esenciales en el ámbito contable. El objetivo fue proponer el balanced scorecard para mejorar la gestión empresarial en una empresa de servicios contables. La metodología empleada fue de tipo básica, enfoque mixto, descriptiva-propositiva, con diseño no experimental-transversal, prospectiva, bajo el método hipotético-deductivo, la población estuvo constituido por N=n, a quienes se aplicó los instrumentos. En los resultados del cuestionario se obtuvo que la gestión empresarial percibe un nivel regular en 71% y 23% nivel óptimo, de la entrevista se obtuvo que la empresa presenta deficiencias en su estructura. Se concluyó que el balanced scorecard mejora la gestión empresarial de la empresa CACIDEP SAC, Cajamarca, 2021; por lo que se propone la implementación y ejecución.

Palabras clave: gestión empresarial, KPIs

Abstract

The proposal of the Balanced Scorecard (BSC) in an accounting firm is based on its ability to provide a comprehensive view of organizational performance, align activities with strategy and facilitate the communication of objectives, essential aspects in the accounting field. The objective was to propose the balanced scorecard to improve business management in an accounting services company. The methodology used was basic, mixed approach, descriptive-propositive, with non-experimental-transversal design, prospective, under the hypothetical-deductive method, the population was constituted by N=n, to whom the instruments were applied. The results of the questionnaire showed that 71% of the company's management is perceived as regular and 23% as optimal; the interview showed that the company has deficiencies in its structure. It was concluded that the balanced scorecard improves the business management of the company CACIDEP SAC, Cajamarca, 2021; therefore the implementation and execution is proposed.

Keywords: business management, KPIs

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons 

Cómo citar: Delgado Requejo, Y., Medina Vásquez, J. M., Rojas Campos, E., Dávila Rivera, K. W., & Tapia Idrogo, C. E. (2024). Balanced Scorecard: Una propuesta para empresas de servicios contables. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (1), 3047 – 3053.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1816>

INTRODUCCIÓN

Los servicios contables en la actualidad cumplen un rol fundamental para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la gestión financiera efectiva de las empresas; algunos de los beneficios clave incluyen optimización de recursos, toma de decisiones informadas y cumplimiento de normas contables y tributarias. Sin embargo, en CACIDEP S.A.C. se ha notado un incumplimiento de objetivos, falta de planificación y carencia de indicadores de desempeño, lo que ha resultado en una baja productividad y competitividad. Por consiguiente, es imperativo implementar un Cuadro de Mando Integral (BSC, por sus siglas en inglés) para establecer acciones estratégicas y medir el progreso a través de indicadores que faciliten el logro de sus metas y aseguren su éxito en un entorno globalizado y competitivo a largo plazo.

En tal sentido, se han desarrollado herramientas gerenciales que permiten un control y evaluación exhaustivos de los procesos administrativos; tras un análisis detallado, se ha determinado que el modelo Balanced Scorecard es idóneo para este propósito; modelo que se ha consolidado como el sistema de gestión estratégica más ampliamente adoptado en el ámbito empresarial, dada su capacidad para abarcar todas las áreas de una organización de manera integral. La implementación del Balanced Scorecard implica el desarrollo de cuatro perspectivas fundamentales: financiera, clientes, procesos y aprendizaje (Lazo Torres et al., 2019).

Según Delgado (2023) el cuadro de mando integral o balanced scorecard es definido como una herramienta de gestión que permite analizar el desempeño de una empresa a través de cuatro perspectivas: Financiera, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento. Esta herramienta brinda una visión integral del desempeño organizacional, alineando las actividades con la estrategia.

Antecedentes, como el de Quintero-Beltrán y Osorio-Morales (2018) revelan que efectivamente el BSC es de suma utilidad en las empresas y su implementación tiene un efecto positivo, por lo que incluso su aplicación puede llegar a ser más una necesidad imperativa que una elección transigente. Además, Figueroa y Farías (2019) refieren que debido a los grandes retos que presentan las Instituciones de Educación Superior IES, es indispensable la aplicación de herramientas de gestión que ayuden al manejo de una metodología, que permita visualizar con mayor claridad la entidad como un todo, y comprender su estrategia y ponerla en práctica para el cumplimiento de los objetivos. También, Mendez et al. (2021) encontró que la implementación del Balanced Scorecard (BSC) no solo se traduce en una mejora de los procesos y el rendimiento empresarial, sino que también fomenta el compromiso de todo el personal en su desarrollo, lo que resulta en una mejora de las relaciones interpersonales y la comunicación en todos los niveles jerárquicos de la organización.

En esa misma línea, Sanchez (2021) pudo identificar debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas de la empresa, falta de visión y misión, políticas y procedimientos que sirven para el funcionamiento óptimo de la empresa; con base en los hallazgos se propone un Balance Scorecard a fin de garantizar la optimización de las operaciones empresariales y alineado a todo el sistema de gestión a fin de corregir las deficiencias actuales y lograr una empresa de mayor envergadura, con suficiencia operativa y económica y con suficiente respaldo financiero como para ser sostenible y sustentable en el tiempo. Por su parte Soto (2019) muestran que la percepción de los colaboradores y funcionarios en su mayoría no consideran óptimos, categorizado como bueno los diferentes aspectos de la gestión administrativa. Finalmente se propone la implementación del modelo Balanced Scorecard para el mejoramiento de los diferentes procesos de la gestión administrativa.

Por su parte Vasquez (2022) sugiere el diseño del modelo BSC como herramienta de gestión para pyme, se considera de utilidad debido a que los resultados indican que los procesos de planificación estratégica no están desarrollados sistemáticamente y el control de gestión es aún incipiente. Finalmente, Luna (2018) partir del análisis interno externo de la organización, así como de su

planificación estratégica (misión, visión y valores), permitieron diseñar el mapa estratégico de la empresa y elaborar la matriz del Balanced Scorecard (BSC) concluye que la implementación de todos estos componentes le permitirá a la empresa determinar el cumplimiento de los objetivos e indicadores estratégicos planteados para su crecimiento, a fin de alcanzar la rentabilidad deseada.

La justificación teórica para la propuesta del Balanced Scorecard (BSC) en un estudio contable se fundamenta en su capacidad para proporcionar una visión integral del desempeño organizacional, alinear las actividades con la estrategia y facilitar la comunicación de los objetivos, aspectos esenciales en el ámbito contable. El BSC se caracteriza por permitir analizar el desempeño de una empresa a través de cuatro perspectivas: Financiera, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento, lo que lo hace relevante para un estudio contable, ya que permite evaluar aspectos como la satisfacción del cliente, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento organizacional (Solórzano, 2014).

Con todo lo antes descrito el presente estudio buscó proponer la implementación del balanced scorecard en una empresa de servicios contables para mejorar su gestión. Debido que se caracteriza por permitir analizar el desempeño de una empresa a través de cuatro perspectivas: Financiera, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento, lo que lo hace relevante para un estudio contable, ya que permite evaluar aspectos como la satisfacción del cliente, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento organizacional.

METODOLOGÍA

Tomando como referencia a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se han considerado los siguientes tipos de investigación para este estudio:

El presente trabajo se enmarca dentro de la investigación básica o pura, cuyo propósito es la obtención y recopilación de información de la realidad para fortalecer el conocimiento científico. Se emplearon conocimientos teóricos para abordar el problema de investigación, generando así nuevos conocimientos que amplían el marco teórico.

En cuanto a su alcance, se clasifica como descriptiva, ya que permite describir la variable de recaudación del impuesto predial mediante la recolección exclusiva de información primaria relacionada con dicha variable.

En términos de diseño, se trata de un estudio no experimental, reflejando la realidad sin manipular la variable en cuestión. La información se obtendrá a través de técnicas e instrumentos aplicados a las unidades de análisis.

Considerando la naturaleza de la obtención de datos, este estudio se clasifica como de campo, ya que implica la realización de entrevistas y encuestas dirigidas a los trabajadores para recabar información relevante sobre la variable en estudio.

Desde el punto de vista del enfoque, este estudio es cuantitativo, ya que implica la recolección y análisis de datos utilizando herramientas estadísticas. En relación con la muestra, se seleccionó una parte representativa de la población con características similares, permitiendo generalizar los resultados a la población total.

La técnica principal empleada fue la encuesta, la cual se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado de gestión empresarial, compuesto por 12 ítems en una escala de Likert de tipo frecuencia. Además, se utilizó la entrevista estructurada, la cual se centró en obtener respuestas precisas a través de una guía previamente elaborada con preguntas específicas.

Los datos recopilados mediante el cuestionario fueron codificados, agrupados por dimensiones y procesados utilizando SPSS v. 26, empleando estadísticas descriptivas y presentándose en tablas de frecuencia y gráficos. Por otro lado, las respuestas de las entrevistas se representaron gráficamente mediante SmartArt para una mejor comprensión. Estos resultados sirvieron como base para la fundamentación de la propuesta.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Gráfico 1

Nivel de gestión empresarial

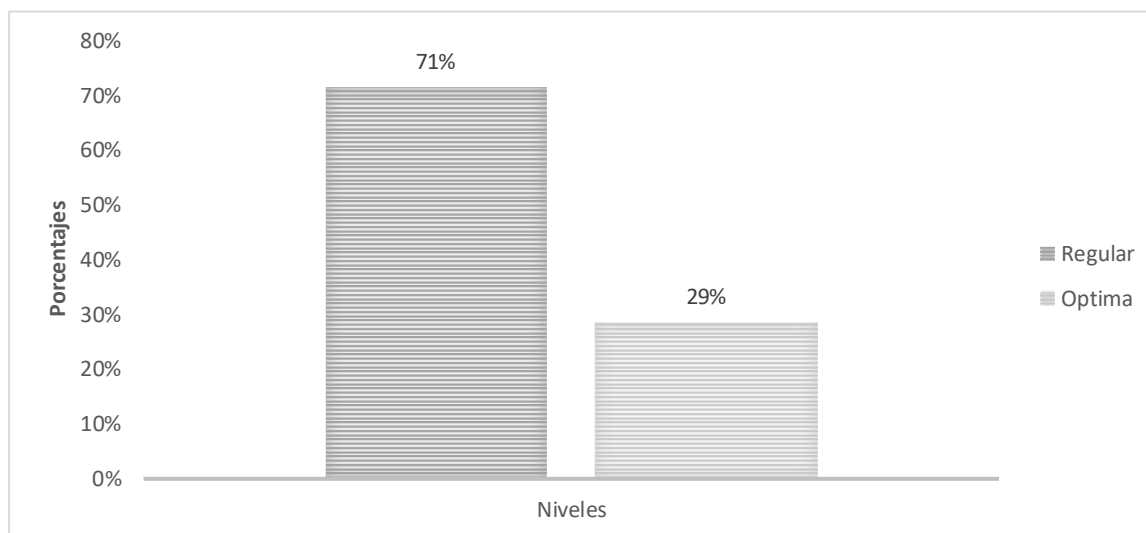


Tabla 1

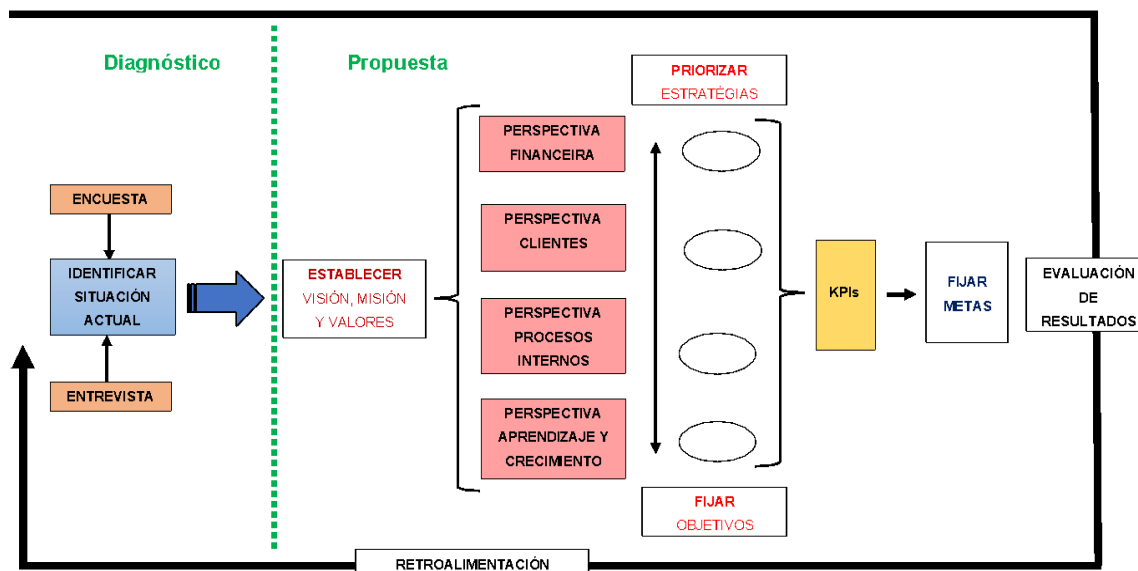
Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
Personal con experiencia	Falta de capacitación al personal
Empresa legalmente constituida	Deficiente gestión de indicadores
Orientación continua al cliente	Falta de incentivo al personal
Adaptación al cambio	Deficiente asignación de responsabilidades
Pago equitativo de sueldos	Ausencia de comunicación entre áreas
Oportunidades	Amenazas
Implementación de un sistema integrado de gestión	Aparición de nuevos competidores
Mejora continua de procesos	Deslealtad de colaboradores
Nuevos profesionales	Confrontación con los clientes
Ampliar la cuota de mercado	Cambio de la legislación universitaria
Alianzas estratégicas	Inestabilidad económica.

Nota: respuesta del gerente general a la entrevista.

Figura 1

Matriz de la propuesta



El estudio se llevó a cabo con una muestra representativa de 14 colaboradores de CACIDEP S.A.C. Se aplicaron instrumentos como cuestionarios y entrevistas estructuradas para evaluar la gestión empresarial. Los resultados obtenidos muestran que el 71% de los encuestados perciben un nivel de planificación empresarial medio, mientras que el 29% considera que este nivel es óptimo. Este hallazgo coincide con investigaciones previas que también utilizaron técnicas similares de recolección de datos. Por ejemplo, un estudio sobre la gestión empresarial en un instituto privado encontró que, sin la implementación de un cuadro de mando integral, los niveles de gestión eran bajos o medios.

Estos resultados sugieren claramente que mejorar la gestión empresarial requiere de acciones planificadas y, especialmente, medidas que puedan ser cuantificadas y evaluadas. Es fundamental implementar estrategias que permitan medir el desempeño y el progreso de la empresa de manera objetiva, lo que facilitará la toma de decisiones informadas y la mejora continua.

CONCLUSIÓN

Se ha llevado a cabo un diagnóstico de la gestión empresarial en CACIDEP SAC, revelando que los niveles de gestión empresarial son regulares en un 71% y óptimos en un 29%. Se observan deficiencias significativas en las áreas de organización y dirección. Además, la empresa carece de una filosofía organizacional clara, incluyendo aspectos como la misión, visión y valores, y carece de una estructura organizativa adecuada.

Para abordar estas deficiencias, se ha diseñado una matriz estratégica que abarca cuatro perspectivas: aprendizaje y crecimiento, procesos internos, clientes y perspectiva financiera. Se han priorizado iniciativas estratégicas y objetivos en esta matriz. Además, se ha desarrollado un Balanced Scorecard que incluye indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño y el cumplimiento de metas. Asimismo, se ha elaborado una ficha técnica para evaluar los resultados obtenidos.

Finalmente, se concluye que el balanced scorecard mejora la gestión empresarial de la empresa CACIDEP SAC; por lo que se propone la implementación y ejecución.

REFERENCIAS

Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>

Delgado, Y. (2023). Balanced Scorecard para la Gestión Empresarial de la Empresa Cacidep S.A.C., Cajamarca (1°). CID - Centro de Investigación y Desarrollo. https://doi.org/10.37811/cli_w863

Figuerola, C., & Farías, T. (2019). Desarrollo de un Balanced Scorecard aplicado a una Universidad en el área de Gestión Social del Conocimiento. 40(15), 9.

Lazo Torres, N. S., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, I. (2019). El Balanced Scorecard como herramienta de control interno en el sector Manufacturero. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(Extra 1 (Edición Especial)), 125–152.

Luna Guerrero. (2018). Propuesta de implementación del Balanced Scorecard para medir la gestión estratégica de la empresa Qumir SAC del año 2020.

Mendez, J. C., Mendez, M. A., & Universidad de Guayaquil. Ecuador. (2021). El Balanced Scorecard y su efecto en el desempeño de las organizaciones. Espacios, 42(23), 66–77. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n23p06>

Quintero-Beltrán, L. C., & Osorio-Morales, L. M. (2018). Balanced Scorecard como herramienta para empresas en estado de crisis (The Balanced Scorecard As a Tool for Companies in Crisis) (SSRN Scholarly Paper 3519380). <https://papers.ssrn.com/abstract=3519380>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>

Sanchez Malpica, C. A. (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. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8065>

Solórzano Jácome; Andrea Fernanda. (2014). Propuesta de implementación del Balanced Score Card (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI) para medir la gestión de recursos financieros y humanos de la Empresa Editorial Don Bosco en la ciudad de Cuenca.

Soto Carrera, M. C. (2019). Propuesta de implementación del modelo Balanced ScoreCard en la gestión administrativa de la Dirección Distrital de Educación de Pascuales-Ecuador, 2018. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38727>

Vasquez Nuñez, G. (2022). Análisis del proceso de planificación estratégica y sistemas de control de gestión—Propuesta de un modelo de Balanced Scorecard en pyme de la ciudad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/5389>