



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“Análisis del cuadro de mando integral en la gestión contable de las PyMEs del sector de servicios de la zona 3 del Ecuador”

Autoras:

- ❖ Tercero Salazar, Jessica Maribel
- ❖ Toaquiza Cuchiye, Luzmila Margarita

Tutor:

- ❖ Ing. Illapa Sánchez, Luis Patricio





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ESTRUCTURA DE LA TESIS

Capítulo I

- Problema de Investigación

Capítulo II

- Marco Teórico

Capítulo III

- Metodología de la investigación

Capítulo IV

- Resultados de la investigación

Capítulo V

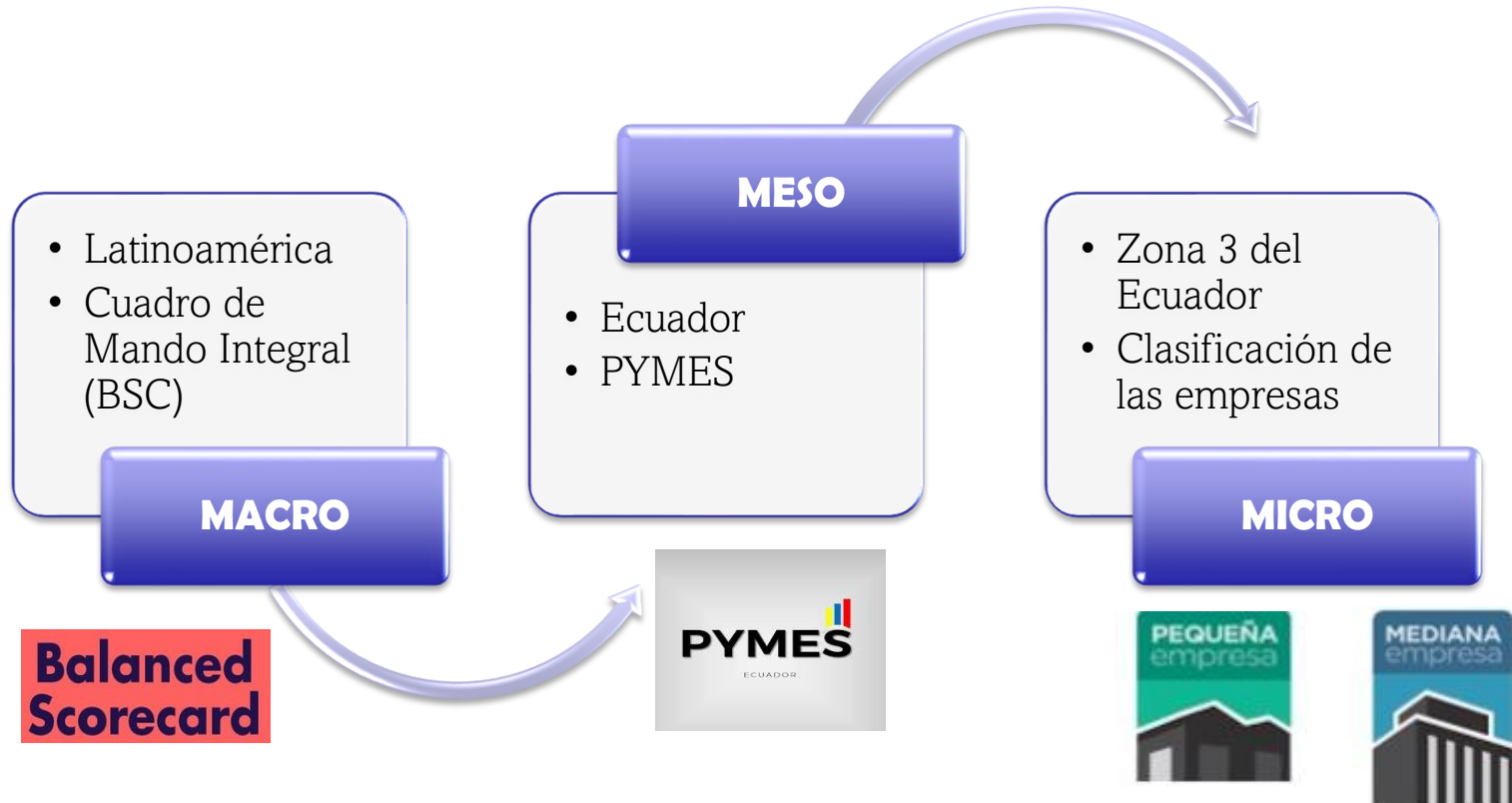
- Propuesta

Capítulo VI

- Conclusiones y recomendaciones



PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

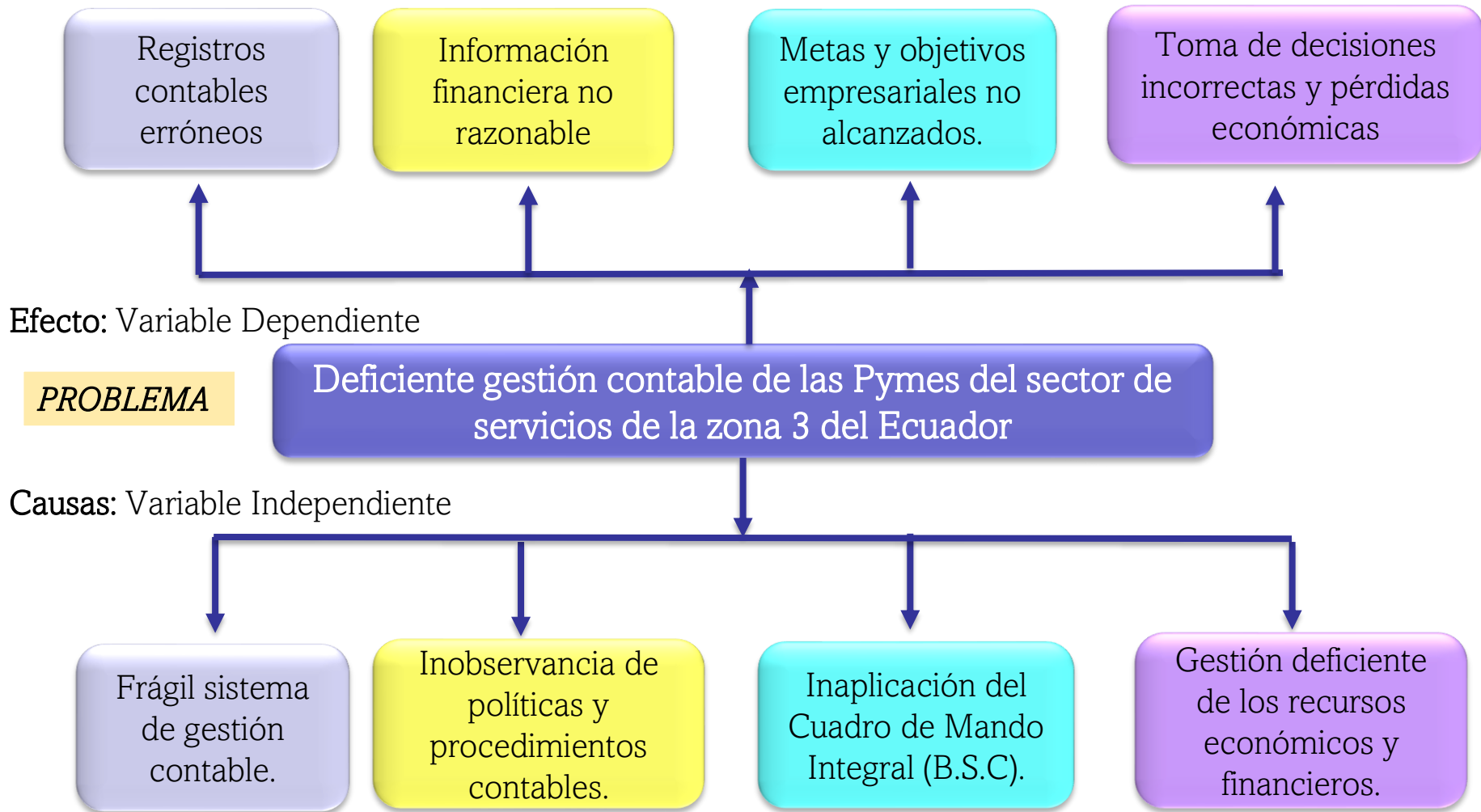


FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la aplicación del Cuadro de Mando Integral (BSC) en la gestión contable de las PyMEs del sector servicios de la zona 3 del Ecuador?



ÁRBOL DE PROBLEMAS



OBJETIVOS

Objetivo general



Analizar el cuadro de mando integral dentro de la gestión contable en las Pymes del sector de servicios de la zona 3 del Ecuador.

Objetivos específicos

- Revisar diferentes bases de datos y repositorios bibliográficos en la búsqueda de fuentes científicas que respalden las variables de estudio.
- Clasificar las fuentes de consulta por artículos científicos, libros, tesis; que ayuden en la conceptualización de cada uno de los términos utilizados en el estudio, para una mejor y más fácil comprensión de los componentes a desarrollar.
- Interpretar los datos recolectados, para comprobar la hipótesis mediante el factor chi cuadrado de Pearson.
- Diseñar un cuadro de mando integral como propuesta, para las Pymes del sector servicio de la zona 3 del Ecuador.



VARIABLES DE INVESTIGACIÓN



Cuadro de Mando Integral (BSC)

Variable Independiente



Gestión Contable

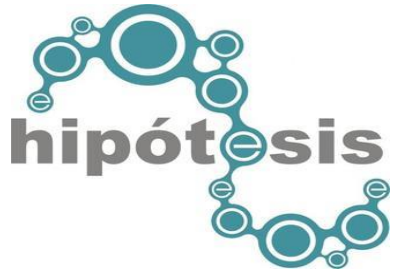
Variable Dependiente

Hipótesis nula (H₀)

- La aplicación del Cuadro de Mando Integral (BSC) no incide en la gestión contable de las Pymes del sector servicios..

Hipótesis Alternativa (H₁)

- La aplicación del Cuadro de Mando Integral (BSC) incide en la gestión contable de las Pymes del sector servicios.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

MARCO TEÓRICO

Contabilidad

Conjunto de procesos y técnicas que se utilizan para registrar, clasificar, resumir e interpretar la información financiera y económica de una entidad.

Proceso contable

Conjunto de pasos organizados y sistemáticos que se llevan a cabo para registrar, clasificar, resumir e interpretar las transacciones financieras y económicas de una entidad.

Análisis de los procesos

Consiste en examinar y evaluar los diferentes pasos y procedimientos involucrados en el registro, clasificación, medición y presentación de la información financiera de una empresa

Gestión Contable

Se ocupa de preparar y presentar la información de carácter financiera y económica de forma que ayude a la dirección de una empresa a diseñar políticas, planificar y controlar las operaciones de la organización



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

MARCO TEÓRICO

Cuadro de mando integral (BSC)

Perspectivas organizacionales

Alineación a la visión empresarial

Rentabilidad

Es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas a la actuación (Arteaga y Esquivel, 2022).

Perspectiva financiera
Perspectiva clientes
Perspectiva procesos internos
Perspectiva innovación y crecimiento

Es un concepto que hace referencia a la conexión y coherencia entre las acciones y decisiones tomadas por una empresa y su visión o dirección estratégica a largo plazo (Vega, 2021).

Es una medida financiera que indica la capacidad de una empresa para generar beneficios o ganancias en relación con sus recursos invertidos y su nivel de actividad (Santiesteban et al., 2020).



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

BASE LEGAL



Normas
Internacionales de
Información Financiera
(NIIF) para Pymes

Ley de Compañías



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

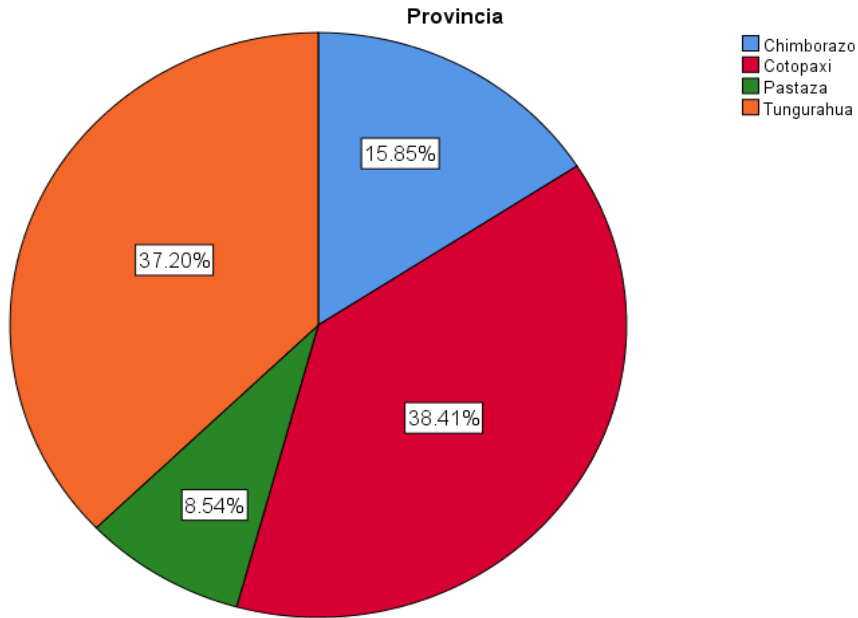
MARCO METODOLÓGICO



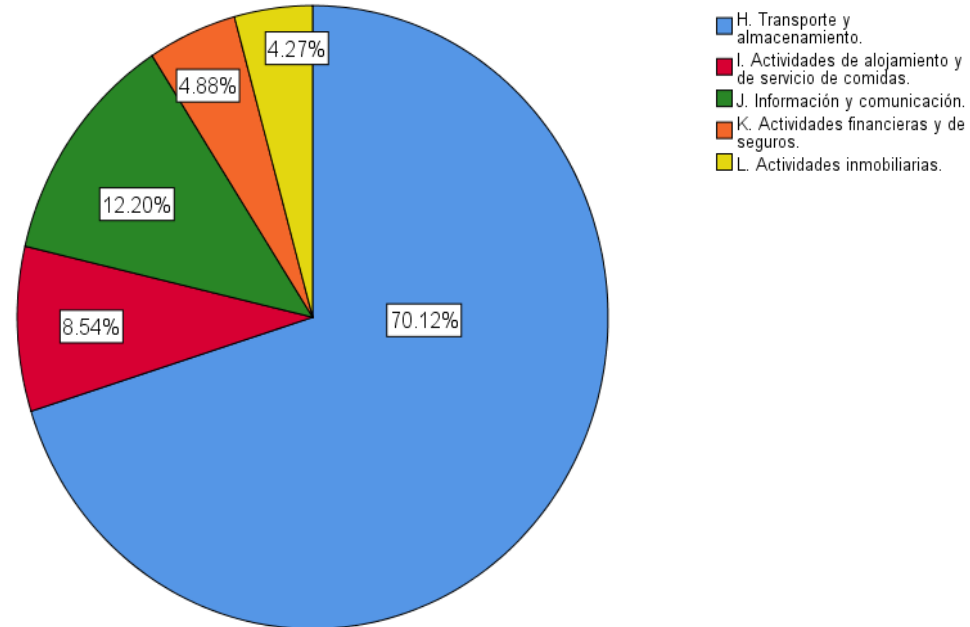
RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA

Provincia



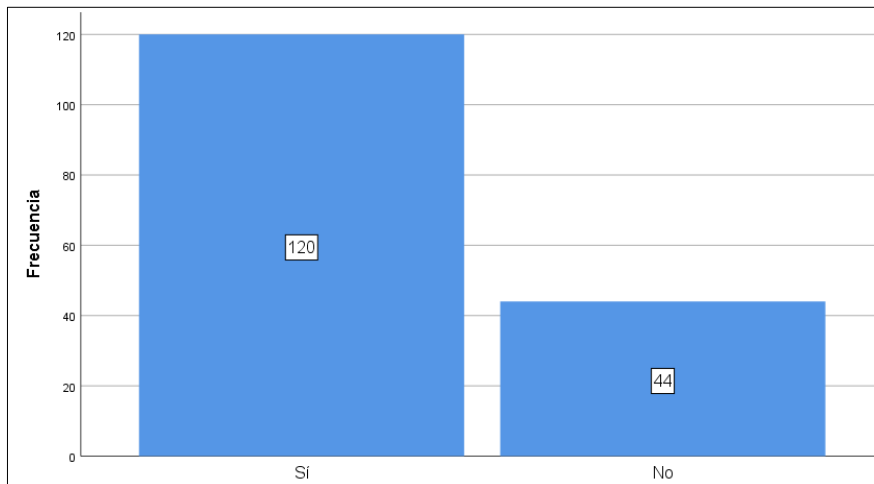
Sector



RESULTADOS

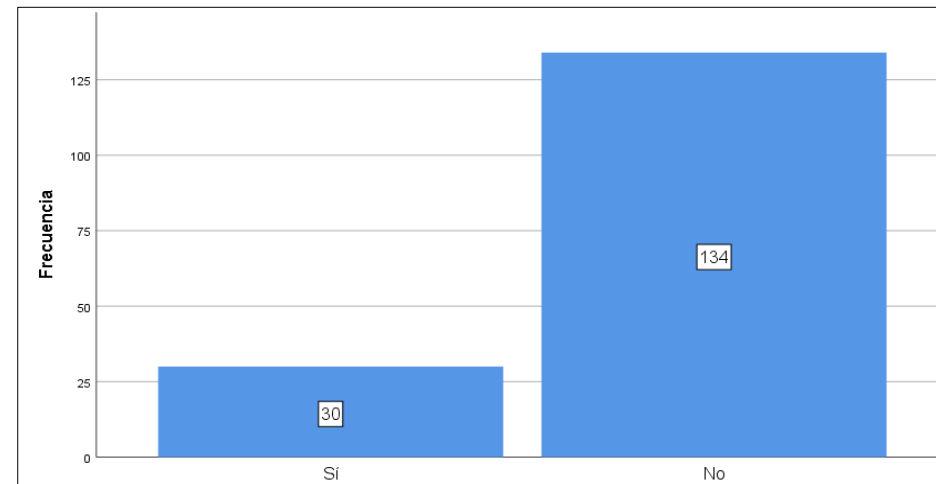
Conoce qué es el Cuadro de Mando Integral (BSC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	120	73,2	73,2	73,2
	No	44	26,8	26,8	100,0
	Total	164	100,0	100,0	



Cuenta con un Cuadro de Mando Integral (BSC)

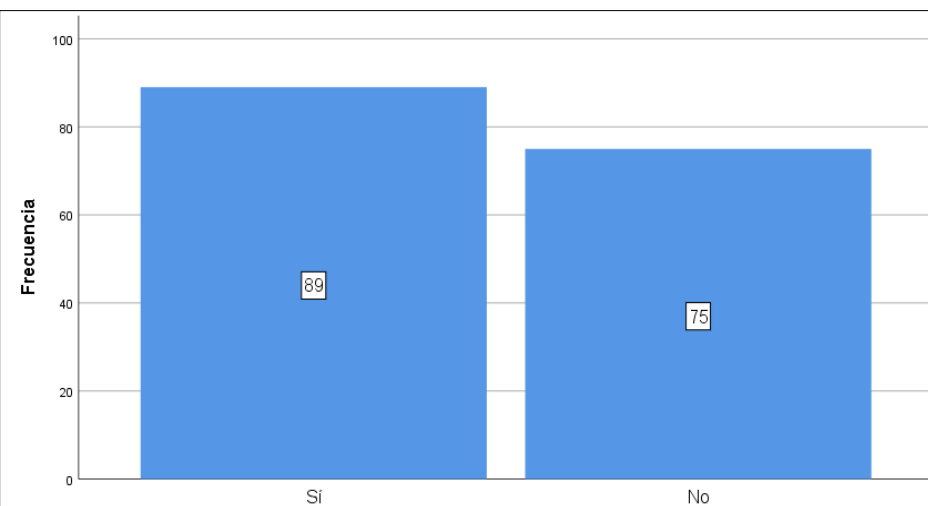
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	30	18,3	18,3	18,3
	No	134	81,7	81,7	100,0
	Total	164	100,0	100,0	



RESULTADOS

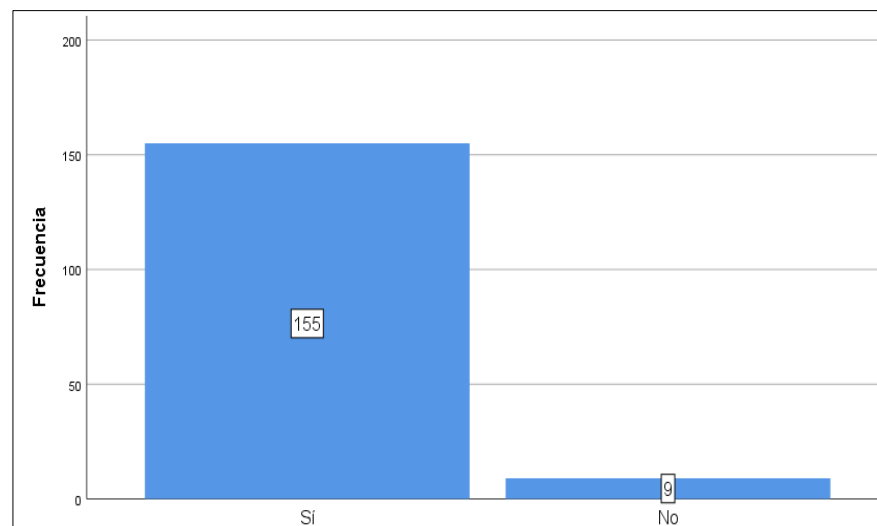
La aplicación del Cuadro de Mando Integral (BSC) incide en la Gestión Contable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	89	54,3	54,3	54,3
	No	75	45,7	45,7	100,0
	Total	164	100,0	100,0	



Cumple con la secuencia en los procesos de las operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	111	67,7	67,7	67,7
	No	53	32,3	32,3	100,0
	Total	164	100,0	100,0	



RESULTADOS

Verificación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis:

Nivel de significación

Criterio de decisión

Prueba Estadística

H₁: La aplicación del Cuadro de Mando Integral (BSC) incide en la gestión contable de las Pymes del sector servicios.

H₀: La aplicación del Cuadro de Mando Integral (BSC) no incide en la gestión contable de las Pymes del sector servicios.

5%, ($\alpha=0,05$).

X^2 Calculado < X^2 Crítico; se acepta la hipótesis **H₁** y se rechaza la **H₀**

X^2 Calculado > X^2 Crítico; se acepta la hipótesis **H₀** y se rechaza la **H₁**

Prueba del chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.531 ^a	1	.000
Corrección de continuidad ^b	15.770	1	.000
Razón de verosimilitud	26.520	1	.000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	17.424	1	.000
N de casos válidos	164		

Decisión

$$X^2 \text{ Calculado} = 17.531 > X^2 \text{ Crítico} = 3,8415$$

Al ser el X^2 calculado mayor que el X^2 crítico se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la H0; es decir, la aplicación del Cuadro de Mando Integral (BSC) SI incide en la gestión contable de las Pymes del sector servicios.



PROPUESTA

DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BSC) PARA LAS PYMES DEL SECTOR DE SERVICIOS DE LA ZONA 3 DEL ECUADOR.

Objetivo General

- ❖ Elaborar un cuadro de mando integral (BSC) para mejorar la gestión contable en las Pymes del sector de servicios de la zona 3 del Ecuador.

Objetivos Específicos

- ❖ Definir los objetivos estratégicos por cada una de las perspectivas del cuadro de mando integral (BSC).
- ❖ Establecer los indicadores de gestión por cada una de las perspectivas del cuadro de mando integral (BSC).

Fundamentación de la Propuesta

- ❖ **Fase I:** Desarrollo de objetivos estratégicos
- ❖ **Fase II:** Establecimiento de indicadores
- ❖ **Fase III:** Diseño del cuadro de mando integral



PROPUESTA

FASE III- DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicadores	Línea de base	Metas	Niveles			Frecuencia	Responsable
					Óptimo	Tolerante	Deficiente		
Crecimiento y aprendizaje	Implementar programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades técnicas, profesionales y de liderazgo de los empleados del área contable y administrativa.	Número de empleados capacitados / Total de empleados	12,77%	Aumentar un 20% las habilidades técnicas, profesionales y de liderazgo de los empleados del área contable y administrativa.	95%-51%	50%-13%	= < 12,77 %	Anual	Gerente Jefe de recursos humanos
	Implementar programas y actividades que estimulen la creatividad y la innovación entre los empleados.	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	16,67%	Incrementar en un 20% la creatividad y la innovación entre los empleados.	95%-51%	50%-17%	= < 16,67 %	Anual	Gerente Jefe de recursos humanos
	Fomentar la colaboración y el aprendizaje cruzado.	Colaboradores nuevos/Colaboradores antiguos	7,22%	Incrementar en un 10% la productividad de los trabajadores.	95%-51%	50%-7,3	= < 7,22%	Anual	Gerente Jefe de recursos humanos



PROPUESTA

FASE III- DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicadores	Línea de base	Metas	Niveles			Frecuencia	Responsable
					Óptimo	Tolerante	Deficiente		
Procesos Internos	Optimizar los procesos claves (contables y operativos), evitando ineficiencias y aumentando la productividad.	Número de transacciones registradas/Total transacciones realizadas	66,67%	Optimizar en un 70% los procesos claves.	95%-81%	80%-67%	=<66,67%	Diario	Gerente Contador/a Jefe de sistemas/tecnología
	Automatizar las tareas repetitivas y digitalizar los procesos para agilizar las operaciones y minimizar errores.	(Procesos digitalizados/total procesos) *100	7,27%	Automatizar el 10% de los procesos contables repetitivos.	95%-51%	50%-7,28%	=<7,27%	Anual	Gerente Contador/a Jefe de sistemas/tecnología
	Incrementar la calidad en la prestación de los servicios.	Número de clientes atendidos/Número total de personas que solicitaron el servicio	46,67%	Incrementar en un 50% la calidad en la prestación de los servicios ofertados.	100%-70%	69%-46,7%	=<46,67%	Diario	Gerente Contador/a



PROPUESTA

FASE III- DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicadores	Línea de base	Metas	Niveles			Frecuencia	Responsable
					Óptimo	Tolerante	Deficiente		
Clientes	Aumentar el porcentaje de recuperación de la cartera de clientes a través de atractivos incentivos.	Cientes recuperados/ Cartera de clientes	7,50%	Incrementar en un 20% el porcentaje de recuperación de la cartera de clientes a través de atractivos incentivos.	100%- 51%	50%- 7,6%	=<7,5%	Anual	Gerente Jefe de ventas
	Incrementar los canales de comunicación utilizados para mantener a los clientes informados sobre nuevos productos, ofertas especiales y mejoras en los servicios.	Cientes al final del periodo /Nuevos clientes adquiridos durante el periodo	14,50%	Incrementar en un 20% los canales de comunicación utilizados para mantener a los clientes informados sobre nuevos productos, ofertas especiales y mejoras en los servicios.	100%- 51%	50%- 14,6%	=<14,5%	Mensual	Gerente Jefe de ventas
	Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes a través de la identificación y pronta respuesta a sus necesidades.	Número de quejas del cliente/ total de clientes que son atendidos	16,67%	Incrementar en un 20% el nivel de satisfacción de los clientes a través de la identificación y pronta respuesta a sus necesidades.	95% - 61%	50%- 16,7%-	=<14,6%	Mensual	Gerente Jefe de ventas



PROPUESTA

FASE III- DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicadores	Línea de base	Metas	Niveles			Frecuencia	Responsable
					Óptimo	Tolerante	Deficiente		
Financiera	Mejorar los márgenes de beneficio mediante la reducción de costos, la optimización de procesos o la revisión de la estructura de precios.	Utilidad neta / Ventas Netas	4,43%	Incrementar el margen de rentabilidad en un 5%.	100%-51%	4,44%-50%	<4,43%	Anual	Gerente Contador/a
	Reducir los gastos operativos.	Gastos administrativos y Gastos Ventas / Ventas netas	29,86%	Reducir los gastos operativos en un 29%.	<29%		>29,86%	Anual	Gerente Jefe de ventas
	Mantener niveles adecuados de liquidez y gestionar eficazmente el flujo de efectivo.	Activo corriente / Pasivo corriente	0,44	Mantener un nivel de liquidez adecuado (>1<2)	1,9-1,6	1,1 y 1,5	>2 <1	Anual	Gerente Jefe de ventas



CONCLUSIONES

La gestión contable es esencial para el funcionamiento efectivo y la supervivencia a largo plazo de cualquier entidad, ya que proporciona la base para la toma de decisiones económicas y financieras, el cumplimiento legal, la planificación financiera y la evaluación del rendimiento financiero. En tanto que, el cuadro de mando integral (BSC), constituye una herramienta de gestión estratégica diseñada para traducir la visión y la estrategia de una organización en objetivos concretos y medibles.

Además, en función de las fuentes consultadas, se menciona que el cuadro de mando integral (BSC), proporcionar una vista integral y equilibrada del desempeño de una organización a través de cuatro perspectivas.

Mediante la encuesta aplicada a los representantes de las empresas del sector servicio de la zona 3 del Ecuador se pudo conocer que la mayoría de encuestados conocen sobre el cuadro de mando integral (BSC); sin embargo, sólo una menor parte (30 empresas) utilizan esta herramienta, quienes consideran que su uso es bueno y muy bueno. .

Se diseñó un cuadro de mando integral (BSC) para las Pymes del sector servicio de la zona 3 del Ecuador (caso Compañía de Transporte de Turismo COTTULLARI S.A.), estableciendo tres objetivos estratégicos para cada una de sus cuatro perspectivas, los cuales se establecieron contemplando las necesidades identificadas en cada una de ellas.



RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de las Pymes del sector servicio de la zona 3 del Ecuador, promover la formación profesional de sus colaboradores del área contable y administrativa, respecto al uso y aplicación de herramientas que les permitan gestionar de forma eficiente los recursos que poseen, con la finalidad de obtener resultados positivos que garantice su permanencia en el largo plazo.

Los administradores de las Pymes del sector servicio de la zona 3 del Ecuador, deben emplear métodos y herramientas técnicas que se ajusten a sus necesidades y que les permitan la mejora continua en el desarrollo de sus procesos de gestión estratégica que englobe todas las áreas que la integran, que además, les proporcione la información requerida para la toma de decisiones oportuna.

Se recomienda socializar el cuadro de mando integral (BSC) diseñado en este proyecto, con la finalidad de mejorar la gestión integral de las Pymes del sector servicio de la zona 3 del Ecuador y garantizar una adecuada implementación y el fiel cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.



GRACIAS



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA