



**Análisis del cuadro de mando integral en la gestión contable de las PyMEs del
sector comercial de la zona 3 del Ecuador**

Cañar Porras, Valeria Anabel y Chango Diaz, Alexandra Maribel

Departamento Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención del título de Licenciado en

Contabilidad y Auditoría

Ing. Illapa Sánchez, Luis Patricio

24 de agosto de 2023

Latacunga

Reporte de verificación de contenidos



Plagiarism report

TESIS CAÑAR_CHANGO.docx

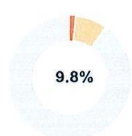
Scan details

Scan time:
August 22th, 2023 at 13:27 UTC

Total Pages:
83

Total Words:
20526

Plagiarism Detection



Types of plagiarism		Words
Identical	1.5%	299
Minor Changes	0%	0
Paraphrased	8.4%	1717
Omitted Words	0%	0

AI Content Detection



Text coverage
 AI text
 Human text

🔍 Plagiarism Results: (54)

🌐 Mejora la gestión de tu empresa con un Cuadro de ... 2%

<https://ambartlab.com.ar/cuadro-de-mando-integral-de-una-...>

Saltar al contenido Menú Menú Mejora la gestión de tu empresa con un Cuadro de Mando Integral eficaz En la actualida...

🌐 Conoce cómo el Balance Score Card puede impulsar... 1.3%

<https://ambartlab.com.ar/ejemplo-de-balance-score-card/>

Saltar al contenido Menú Menú Conoce cómo el Balance Score Card puede impulsar el éxito de tu negocio El Balance Sco...

🌐 Mejora la gestión de tu empresa con un cuadro de ... 0.8%

<https://ambartlab.com.ar/cuadro-de-comando-integral/>

Saltar al contenido Menú Menú Mejora la gestión de tu empresa con un cuadro de mando integral En la actualidad, la g...


 Ing. Illapa Sanchez, Luis Patricio
 Director

Certified by


About this report
help.copyleaks.com

copyleaks.com





Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: **“Análisis del cuadro de mando integral en la gestión contable de las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador”** fue realizado por las señoritas **Cañar Porras, Valeria Anabel y Chango Diaz, Alexandra Maribel** el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 24 de agosto 2023

Ing. Illapa Sánchez, Luis Patricio, Msc.

C. C 0502615875



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Responsabilidad de Autoría

Nosotros, **Cañar Porras, Valeria Anabel** y **Chango Díaz, Alexandra Maribel** con cédulas de ciudadanía N° 0503514242 y N° 1850499011, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **Análisis del cuadro de mando integral en la gestión contable de las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 24 de agosto 2023

Cañar Porras Valeria Anabel

C.C.: 0503514242

Chango Díaz Alexandra Maribel

C.C.: 1850499011



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Autorización de Publicación

Nosotros **Cañar Porras, Valeria Anabel y Chango Díaz, Alexandra Maribel**, con cédulas de ciudadanía N° 0503514242 y N° 1850499011 autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **Análisis del cuadro de mando integral en la gestión contable de las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 24 de agosto 2023

Cañar Porras Valeria Anabel

C.C.: 0503514242

Chango Díaz Alexandra Maribel

C.C.: 1850499011

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de titulación especialmente a Dios ya que él ha sido mi luz en este largo camino, por darme la fuerza y sabiduría de continuar cada día y seguir adelante en aquellos momentos de debilidad, por todo lo que he recibido en mi vida y todo lo que aún está por llegar.

A mis padres Elías y Marcia quienes me han dado la vida y se han esforzado todos los días para poder verme cumplir mis sueños. Por ser mi apoyo incondicional y enseñarme que todo en la vida con esfuerzo y dedicación se puede lograr, son mi ejemplo de perseverancia y este logro es gracias a ustedes.

A mis hermanos Nataly, Emily y Víctor por sus palabras de aliento y por estar para mí siempre en cada momento.

Este logro es por y para ustedes.

Valeria Anabel Cañar Porras

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme permitido llegar a este momento tan importante de mi formación personal y profesional, principalmente por bendecirme y brindarme la fuerza para seguir adelante. A mis padres Luis Chango y Lourdes Díaz, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional y demostrarme su cariño, gracias al sacrificio que han hecho en estos años, para poder lograr culminar con éxito esta etapa de mi vida, gracias por ser mi guía y convertirme en la persona que soy hoy en día, este logro es principalmente para ustedes.

*A mi hermano Lenin por estar siempre apoyándome y estar pendiente de mí.
A mis abuelitos por brindarme su cariño y ayudarme a largo de esta etapa de mi vida, además por brindarme palabras de aliento y enseñarme que el que persevera alcanza.*

¡Muchas gracias!

Alexandra Maribel Chango Díaz

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la salud, amor, bienestar, por cada nuevo día que me permite levantarme y seguir luchando por mis sueños, emprender nuevos caminos y afrontar nuevos retos.

A mis padres Elías Cañar y Marcia Porras por ser la fuente inagotable de amor y apoyo, les agradezco por ser mi refugio en momentos de dificultad y por celebrar conmigo cada avance. Sus valores y enseñanzas han moldeado mi carácter y me han inspirado a esforzarme más allá de lo imaginable.

A mis amigas de tesis, cuyo aliento y cariño han sido un constante recordatorio de que no estoy solo en este viaje.

A mi tutor de tesis, Ing. Luis Illapa, por su paciencia, apoyo, colaboración y guía desde el inicio de la elaboración de este proyecto de titulación.

Finalmente agradecer a mi querida Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” que me abrieron sus puertas para mi formación profesional.

Valeria Anabel Cañar Porras

Agradecimiento

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino, por la salud y fuerza para seguir adelante y cumplir con mis objetivos propuestos, por cuidar siempre de mi familia y amigos.

Agradezco a mis padres Luis Chango y Lourdes Díaz quienes han estado conmigo, por su arduo trabajo y dedicación que me ayudaron a culminar mi carrera universitaria, quiero decirles que los admiro y los quiero mucho y gracias por todo, me faltaría vida para pagarles todo lo que han hecho por mí.

A mi grupo de tesis ya que juntas y con su colaboración alcanzamos esta meta más en nuestras vidas, gracias por la paciencia, la confianza, el apoyo y los momentos alegres que pasamos durante este trayecto. Finalmente, un agradecimiento especial a mi tutor de tesis Ing.

Luis Illapa por su conocimiento y ayuda pude culminar con éxito.

Alexandra Maribel Chango Díaz

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	1
Reporte de verificación de contenidos.....	2
Certificación	3
Responsabilidad de autoría	4
Autorización de publicación	5
Dedicatoria	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento.....	8
Agradecimiento.....	9
Índice de Contenido.....	10
Índice de Figuras	15
Índice de Tablas	16
Resumen.....	17
Abstract	18
Capítulo I: Problema de Investigación.....	19
Antecedentes	19
Planteamiento del Problema	21
Macro Contextualización	21
Meso Contextualización.....	22

Micro Contextualización	23
Árbol de Problemas	26
Análisis Crítico.....	27
Formulación del Problema	29
Justificación e Importancia	30
Sistema de Objetivos.....	31
Objetivo General.....	31
Objetivos Específicos	31
Variables de la Investigación	32
Variable Dependiente	32
Hipótesis.....	32
Hipótesis Alternativa	32
Hipótesis Nula	32
Operacionalización de Variables.....	33
Categorías Fundamentales	35
Capítulo II: Marco teórico	36
Fundamentación Teórica	36
Gestión Contable.....	36
Objetivos de la Gestión Contable	38
Funciones de la Gestión Contable.....	39
Herramientas de la Gestión Contable.....	41
Beneficios de la Gestión Contable	43

Cuadro de Mando Integral (BSC)	44
Elaboración de un BSC para la Gestión Contable en las PyMEs	46
Estructura de un BSC	48
Características de los BSC.....	50
La Importancia de los BSC en la Gestión Contable.....	51
Objetivos de un BSC.....	53
La Función del BSC en la Toma de Decisiones Estratégicas	55
Beneficios de la Implementación de un BSC	57
Aplicación de un BSC en la Gestión Contable de las PyMEs	59
Procesos de Monitoreo y Evaluación de un BSC	59
Base Legal.....	60
Ley de Compañías.....	60
Clasificación Internacional Industrial Uniforme - CIIU.....	61
Capítulo III: Metodología.....	62
Modalidad de la investigación	62
Cuantitativa.....	62
Tipo de investigación	63
Investigación de campo	63
Investigación bibliográfica documental	64
Diseño de la investigación	66
Diseño de encuestas.....	66
Niveles de Investigación	68

Nivel Correlacional.....	71
Población y Muestra	72
Población.....	72
Muestra.....	73
Cálculo de la Muestra	74
Técnicas e Instrumentos	74
Técnica: Encuesta.....	74
Instrumento: Encuesta	76
Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados	79
Comprobación de la incidencia de las variables	101
Capítulo V: Propuesta.....	105
Descripción de la Propuesta <i>Título de la Propuesta</i>	105
Antecedentes de la Propuesta	105
Justificación de la Propuesta.....	106
Objetivo de la Propuesta	109
Objetivos Específicos.....	109
Fundamentación de la Propuesta	109
Fase I: Desarrollo de Objetivos Estratégicos.....	109
Mapa Estratégico	111
Diseño del Cuadro de Mando Integral	113
Interpretación.....	115

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	116
Conclusiones	116
Recomendaciones	118
Bibliografía	120
Anexos.....	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Árbol de Problemas</i>	26
Figura 2 <i>Supra ordinación de variables</i>	35
Figura 3 <i>Provincia</i>	80
Figura 4 <i>Años</i>	82
Figura 5 <i>Herramienta</i>	83
Figura 6 <i>Cuadro de mando integral</i>	84
Figura 7 <i>Implementación</i>	86
Figura 8 <i>Nivel</i>	88
Figura 9 <i>Aplicación</i>	89
Figura 10 <i>Procedimientos contables</i>	91
Figura 11 <i>Satisfacción del cliente</i>	93
Figura 12 <i>Personal contable</i>	94
Figura 13 <i>Ratios</i>	96
Figura 14 <i>Cumplimiento</i>	97
Figura 15 <i>Inversión</i>	99
Figura 16 <i>Presentación gratuita</i>	100
Figura 17 <i>Representación gráfica chi cuadrado</i>	104
Figura 18 <i>Mapa estratégico</i>	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización Variable Dependiente: Gestión Contable.....	33
Tabla 2 Operacionalización Variable Independiente: Cuadro de Mando Integral BSC	34
Tabla 3 Población	73
Tabla 4 Provincia	80
Tabla 5 Años.....	81
Tabla 6 Herramienta	83
Tabla 7 Cuadro de mando integral.....	84
Tabla 8 Implementación.....	85
Tabla 9 Nivel.....	87
Tabla 10 Aplicación.....	89
Tabla 11 Procedimientos contables	90
Tabla 12 Satisfacción del cliente.....	92
Tabla 13 Personal contable	94
Tabla 14 Ratios.....	95
Tabla 15 Cumplimiento	97
Tabla 16 Inversión	98
Tabla 17 Presentación gratuita	100
Tabla 18 Tabla cruzada.....	101
Tabla 19 Prueba chi cuadrado	103
Tabla 20 Desarrollo de objetivos estratégicos.....	110
Tabla 21 Matriz de objetivos e indicadores de gestión	112
Tabla 22 Diseño del cuadro de mando integral (BSC) para las PyMEs.....	113

Resumen

Las PyMEs en Ecuador han experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de la economía del país. En el Ecuador, en la zona 3 cuenta con un importante número de pequeñas y medianas empresas, conocidas como PyMEs, las mismas que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Compañías. La contabilidad gerencial se percibe como un sistema que proporciona información estratégica a través de la definición y evaluación de indicadores tanto financieros como no financieros. Esto se debe a que los informes financieros desarrollados hace siglos para un entorno de transacciones igualitarias entre entidades independientes no reflejan los activos intangibles de una empresa, como los productos y servicios de alta calidad, los empleados motivados y expertos, los procesos internos predecibles, y los clientes satisfechos. La investigación cuantitativa es una metodología de investigación científica que se usa para obtener datos numéricos y análisis estadísticos para medir la magnitud de una variable. Esta metodología también se conoce como investigación estadística. Asimismo, se enfoca en el uso de datos numéricos para entender la magnitud, la frecuencia y la distribución de un determinado fenómeno bajo estudio. En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) enfrentan grandes desafíos para lograr su supervivencia y crecimiento en un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado. El sector comercial de la zona 3 del Ecuador no es una excepción. Se concluye que los resultados de las pruebas de chi-cuadrado confirman la presencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Estos resultados pueden ser útiles en la toma de decisiones y en el desarrollo de intervenciones o políticas relacionadas con las variables analizadas.

Palabras clave: PyMEs; cuadro de mando integral; gestión contable; sector comercial

Abstract

The PyMEs in Ecuador have experienced significant growth in recent years, contributing significantly to the development of the country's economy. In Ecuador, zone 3 has a significant number of small and medium-sized companies, known as PyMEs, which are regulated by the Superintendencia of Companies. Managerial accounting is perceived as a system that provides strategic information through the definition and evaluation of both financial and non-financial indicators. This is because financial reports developed centuries ago for an environment of equal transactions between independent entities do not reflect the intangible assets of a company, such as high-quality products and services, motivated and knowledgeable employees, predictable internal processes, and satisfied customers. Quantitative research is a scientific research methodology used to obtain numerical data and statistical analysis to measure the magnitude of a variable. This methodology is also known as statistical research. Likewise, it focuses on the use of numerical data to understand the magnitude, frequency and distribution of a certain phenomenon under study. Currently, small and medium-sized enterprises (PyMEs) face great challenges to achieve their survival and growth in an increasingly competitive and globalized business environment. The commercial sector of zone 3 of Ecuador is no exception. It is concluded that the results of the chi-square tests confirm the presence of a statistically significant relationship between the variables analyzed. These results can be useful in decision-making and in the development of interventions or policies related to the variables analyzed.

Keywords: PyMEs; balanced scorecard; accounting management; commercial section

Capítulo I

Problema de Investigación

Análisis del cuadro de mando integral de la gestión contable en las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Antecedentes

Respecto a los antecedentes, en primer lugar, se debe considerar la investigación de Carpio (2019) denominada “Desarrollo de un Balanced Scorecard aplicado a una Universidad en el área de Gestión Social del Conocimiento”, en la cual se presenta una representación del Balanced Scorecard en el área de Gestión Social del Conocimiento de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad de Guayaquil para aplicar con éxito el plan estratégico del departamento. Consta de dos secciones; la primera explica la historia, significado y relevancia del Balanced Scorecard; la segunda parte presenta una serie de pasos para crear adecuadamente la matriz FODA, los objetivos estratégicos, KPI, mapa estratégico y Balanced Scorecard.

De igual manera, se debe tomar en cuenta la investigación de Quezada (2021) denominada “Cuadro de mando integral: evaluación de normas internacionales de información financiera, caso de estudio”, en la cual se indica que es necesario que las organizaciones se apoyen en herramientas orientadas a la estrategia para lograr un control eficaz de su desempeño, especialmente en los procesos de gestión y tributación. Por ello, el objetivo de la investigación fue diseñar un cuadro de mando integral como herramienta orientada a la estrategia para medir, evaluar y controlar el cumplimiento de las normas tributarias nacionales acordes con la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF). Se realizó un análisis descriptivo basado en evidencia bibliográfica y se obtuvieron resultados con el diagnóstico

organizacional in situ. Se propone un cuadro de mando integral para la organización con principal énfasis en la perspectiva financiera. Finalmente, se concluye que la implementación del cuadro de mando integral es vital para el cumplimiento de los objetivos tributarios y estratégicos de la organización, siendo una herramienta eficaz para medir el desempeño estratégico.

Además, se debe considerar la investigación de Rizo (2020) denominada “Procedimiento de Cuadro de Mando Integral para la gestión de comercialización”, en la que se indica que, en esta empresa, se propone un proceso que consta de cuatro fases estrechamente relacionadas. La primera fase comprende el diagnóstico estratégico para obtener información relevante sobre el entorno. La segunda se centra en la determinación de variables clave para la entidad, y la formulación de objetivos estratégicos que permitan la obtención de ventajas organizacionales. La tercera se enfoca en el diseño del Cuadro de Mando Integral, con indicadores para un mejor control. Por último, en la cuarta fase se presentan los resultados de las anteriores, acompañados de acciones de comunicación, implementación y control. Esta herramienta será de gran utilidad para el desempeño empresarial, ya que mejorará el proceso de toma de decisiones.

Por último, se debe tomar en cuenta la investigación de Vega (2020) denominada “Percepción de Balanced Scorecard en trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020”, en la cual el propósito de esta investigación es conocer el nivel de conciencia acerca de Balanced Scorecard en los trabajadores de una universidad privada en Lima, Perú en el año 2020. En términos de metodología, esta investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo. El tipo de investigación fue de carácter básico con un diseño descriptivo. La muestra fue determinada de manera aleatoria e incluyó a 99 trabajadores de una universidad privada. El instrumento para la recolección de los datos fue ajustado para la

situación y los resultados fueron evaluados utilizando el software estadístico SPSS. Como resultado de la investigación, se demostró que los trabajadores tienen una percepción alta de Balanced Scorecard en la universidad. Por lo tanto, la mayoría de ellos están de acuerdo en que existe una buena visión estratégica de la administración de la institución.

Planteamiento del Problema

Macro Contextualización

La gestión contable de las PyMEs a nivel mundial es una variable de gran relevancia para el avance de la economía global. Según datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) alrededor del 97% de las empresas en el mundo son PyMEs y contribuyen con el 60% del empleo y el 45% del PIB en la mayoría de los países. Estas empresas suelen estar expuestas a muchos riesgos en cuanto a su administración financiera, debido a la falta de capital de trabajo para invertir en tecnología, formación de recursos humanos, control de calidad, entre otros.

Esta situación hace necesario que los emprendedores se involucren para mejorar sus procesos contables. Una buena gestión contable supone una mayor productividad, rentabilidad y competitividad de la empresa, además de ser una herramienta importante para reducir los costes. Los principales indicadores de la gestión contable de las PyMEs a nivel mundial son:

- Alrededor del 80% de las PyMEs presentan problemas en la elaboración de sus estados financieros.
- El 90% de las PyMEs carece de un sistema de contabilidad adecuado.
- El 95% de las empresas no cuentan con un presupuesto anual.
- El 30% de las PyMEs no tienen información financiera actualizada.
- El 40% de las PyMEs no registran los gastos de manera adecuada.

- El 50% de las PyMEs no realizan análisis de los resultados de sus cuentas.
- El 70% de las PyMEs no tienen una planificación estratégica financiera a largo plazo.
- El 80% de las PyMEs no cuentan con un equipo profesional para la contabilidad y finanzas.
- El 90% de las PyMEs no tienen una idea clara de sus finanzas y de los riesgos a los que se enfrentan.
- El 99% de las PyMEs no cuentan con una auditoría externa, que es fundamental para una correcta gestión contable.

Es evidente que la gestión contable de las PyMEs a nivel mundial es un área esencial para su desarrollo, ya que mejorarla contribuirá a la mejora de su competitividad, productividad y rentabilidad. Por ello, es imprescindible que los emprendedores inviertan tiempo y recursos en mejorar su gestión contable, de tal forma que puedan obtener los mejores resultados.

Meso Contextualización

Según Maturana (2019) las PyMEs son el motor de la economía en Latinoamérica, representando una gran parte del PIB y ofreciendo empleo a un gran número de personas. Sin embargo, la gestión contable de las PyMEs en Latinoamérica es un área que sigue siendo poco explorada. La gestión contable de estas empresas se caracteriza por una falta de registros adecuados, el uso de métodos contables rudimentarios, la ausencia de un sistema de control interno y una falta de información financiera para la toma de decisiones.

Autores como Quezada (2021) indican que esto no sólo dificulta la toma de decisiones, sino que también puede causar grandes pérdidas financieras para las empresas. Las cifras de la gestión contable de las PyMEs en Latinoamérica son preocupantes. El estudio del Banco Mundial de 2018 sobre la gestión contable de las PyMEs en Latinoamérica descubrió que el 54% de las PyMEs tienen una gestión contable deficiente.

En este contexto, Carvajal (2022) menciona que la mayoría de las PyMEs carecen de los recursos y conocimientos necesarios para llevar a cabo una buena gestión contable. Además, el estudio también descubrió que el 28% de las PyMEs no llevan ningún registro contable y que el 28% restante sólo lleva un registro parcial. Es decir, el gran número de PyMEs en Latinoamérica no tienen los registros contables adecuados para tomar decisiones financieras informadas y, por lo tanto, corren el riesgo de incurrir en graves pérdidas financieras.

Además, Abad (2019) señala que el estudio descubrió que el 77% de las PyMEs en Latinoamérica carecen de los recursos financieros necesarios para contratar a profesionales contables. Esto significa que la mayoría de las PyMEs carecen de los conocimientos y la experiencia necesarios para llevar una buena gestión contable.

Por último, Franco (2021) señala que esto se ve reflejado en el hecho de que el 37% de las PyMEs en Latinoamérica no tienen un sistema de control interno adecuado, el 15% no llevan un seguimiento de los flujos de efectivo y el 19% no tienen un presupuesto. Es decir, muchas PyMEs en Latinoamérica no tienen los mecanismos adecuados para controlar sus finanzas y, por lo tanto, corren el riesgo de incurrir en graves pérdidas financieras.

Micro Contextualización

En palabras de Ramírez (2021) las PyMEs en Ecuador han experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de la economía del país. Este incremento ha llevado a una mayor demanda de servicios contables profesionales para garantizar la correcta administración de los negocios.

Asimismo, Rizo (2020) señala que las PyMEs ecuatorianas se han visto favorecidas por la adopción de nuevas tecnologías y la mejora de los sistemas contables. Esto ha permitido

una mayor cantidad de información de las finanzas de las empresas, lo que facilita la toma de decisiones financieras. Un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) revela que el número de PyMEs en el Ecuador creció un 5,6% en 2017. Esto representa un total de 947.000 empresas, de las cuales 892.000 son empresas familiares.

Según Vega (2021) las cifras también indican que el sector contable es el segundo sector más grande en el país, representando el 14,3% del PIB. Otro estudio realizado por el Banco Central del Ecuador (BCE) muestra que el número de empresas que utilizan servicios contables profesionales ha aumentado en los últimos años, alcanzando un porcentaje del 73,1% en 2017. Esto significa que la mayoría de las PyMEs en el Ecuador se están beneficiando de los beneficios de la gestión contable profesional.

Además, Quezada (2021) manifiesta que el BCE informa que el número de PyMEs que utilizan sistemas contables informáticos ha aumentado significativamente en los últimos años, llegando a un porcentaje del 80,8% en 2017. Esto demuestra que la mayoría de las PyMEs ecuatorianas están adoptando herramientas informáticas para mejorar la gestión contable de sus negocios.

Finalmente, Morejón (2021) indica que es importante destacar que la correcta gestión contable de las PyMEs en Ecuador es vital para el éxito de sus negocios. La adopción de tecnologías y la contratación de profesionales contables especializados puede ayudar a las PyMEs a mejorar sus procesos contables y mantenerse al día con las últimas tendencias y estándares contables.

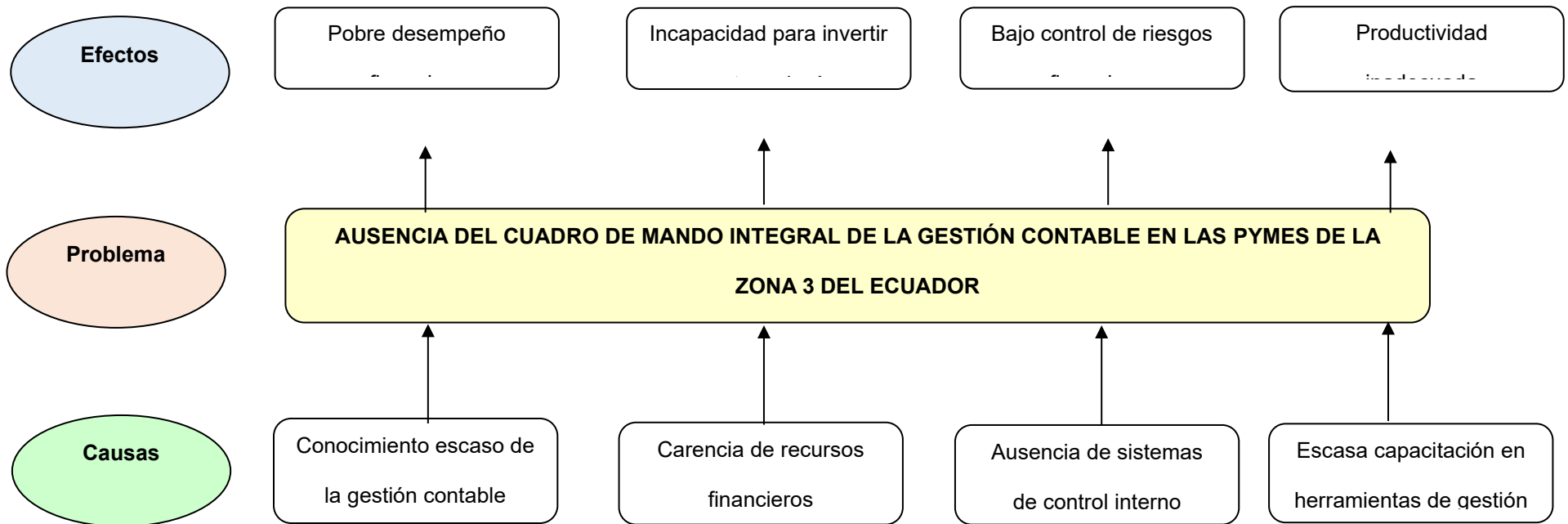
En definitiva, el crecimiento de las PyMEs en el Ecuador ha llevado a una mayor demanda de servicios contables profesionales. Esto ha contribuido al aumento del número de empresas que utilizan sistemas informatizados para mejorar su gestión contable. La correcta

gestión contable es esencial para el éxito de cualquier empresa y debe ser una prioridad para cualquier PyMEs ecuatoriana.

Árbol de Problemas

Figura 1

Árbol de Problemas



Nota. Árbol de problemas indica la causa y efecto de la ausencia del cuadro de mando en las PyMEs de la zona 3 del Ecuador.

Análisis Crítico

Para empezar, Peralta (2019) manifiesta que “el Cuadro de Mando Integral (BSC) es una herramienta estratégica que utiliza la información financiera para ayudar a las empresas a controlar, gestionar y evaluar el desempeño de su negocio” (p.09). El BSC ofrece una visión integral de la empresa, permitiendo a los gerentes tomar decisiones informadas. Esta herramienta está ganando popularidad entre las PyMEs a nivel mundial. Esto se debe en parte a la asequibilidad de los softwares de BSC y los recursos de consultoría disponibles para ayudar a las empresas pequeñas a implementar el BSC. El BSC se centra en la identificación de las métricas clave de rendimiento (KPI) de la empresa y el seguimiento de su progreso.

Estas métricas se utilizan para determinar si los objetivos de la empresa se están cumpliendo y para identificar los problemas potenciales. La información financiera también se utiliza para proporcionar una visión a largo plazo de la empresa y para ayudar a los gerentes a tomar decisiones acertadas sobre el futuro de la empresa. El BSC también puede ayudar a las empresas a realizar un análisis de costos/beneficios. Esto le permite al gerente evaluar qué proyectos o iniciativas son más rentables para la empresa.

El BSC también puede ayudar a identificar áreas en las que la empresa está esforzándose y áreas que necesitan mejorar. Esto permite a los gerentes centrarse en los aspectos más importantes para el éxito de la empresa. El BSC es una herramienta esencial para ayudar a las PyMEs a controlar sus finanzas, mejorar su desempeño y tomar decisiones informadas. Esta herramienta está ganando popularidad en todo el mundo, ya que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos de negocio y a tomar decisiones acertadas para el futuro.

Con la situación del panorama económico de América Latina, el sector de las PyMEs debe obtener un buen rendimiento en los próximos veinte años para que los resultados financieros generales no sean desfavorables, especialmente en los aspectos de generación de empleos y distribución de ingresos. No hay otra área importante que tenga el potencial de proporcionar una cantidad significativa de empleos con salarios adecuados. La experiencia de otros países nos demuestra que, bajo condiciones adecuadas y un apoyo apropiado, este sector puede desempeñar un papel auxiliar significativo.

La evidencia de los países en la región indica que hay un gran potencial en sus sectores de PyMEs, pero es necesario contar con un sistema de apoyo fuerte y consistente si se quiere aprovechar de manera óptima y racional este potencial. Históricamente, la falta de este sistema ha sido muy evidente en la mayoría de los países latinoamericanos y aquellos que no corrijan esta deficiencia podrían sufrir graves consecuencias económicas y sociales.

En el Ecuador, en la zona 3 cuenta con un importante número de pequeñas y medianas empresas, conocidas como PyMEs, las mismas que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Compañías.

La contabilidad gerencial se percibe como un sistema que proporciona información estratégica a través de la definición, medición y evaluación de indicadores tanto financieros como no financieros. Esto se debe a que los informes financieros desarrollados hace siglos para un entorno de transacciones igualitarias entre entidades independientes no reflejan los activos intangibles de una empresa, como los productos y servicios de alta calidad, los empleados motivados y expertos, los procesos internos predecibles, y los clientes satisfechos.

Por ello, se requiere una herramienta que describa y gestione las estrategias de creación de valor que estos activos hacen posible para así optimizar la gestión de recursos y lograr mejores resultados. Esta herramienta es el Cuadro de Mando Integral. Las organizaciones actuales requieren un lenguaje para comunicar la estrategia, así como procesos y sistemas para implementarla y obtener información y retroalimentación sobre ella.

Por ello, se persigue el análisis del sistema de información para acompañar en el proceso de definición de indicadores claves que permitan a los tomadores de decisiones tener una visión clara de la situación de la empresa, tanto en aspectos financieros como no financieros, en el corto y largo plazo.

Como objetivo se ha planteado analizar el ordenamiento de las cuatro perspectivas desarrolladas en el BSC para determinar la actuación estratégica de las PyMEs en la Zona 3 del Ecuador.

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizará diferentes técnicas:
a) Recolección y análisis de datos de la Superintendencia de Compañías de las PyMEs del sector comercial; b) Diseño y elaboración de la propuesta del cuadro de mando integral en el caso de que alguna empresa no cuente con el mismo.

Finalmente, evidenciar que en las PyMEs se puede lograr un cambio en la rentabilidad y/o liquidez a través de la aplicación del cuadro de mando integral, en forma de mejoras a corto, mediano y largo plazo.

Formulación del Problema

¿De qué manera incide el cuadro de mando integral BSC en la gestión contable de las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador?

Justificación e Importancia

La investigación sobre el Análisis del Cuadro de Mando Integral dentro de la Gestión Contable en las PyMEs de la Zona 3 del Ecuador es de gran importancia para el desarrollo económico de la región. Esto se debe a que el Cuadro de Mando Integral (BSC) es una herramienta de gestión que permite a las empresas medir, controlar y mejorar sus procesos de negocio. Esta investigación permitirá identificar qué factores contables son los más importantes para el éxito en la gestión de las PyMEs de la zona 3 del Ecuador, y así poder diseñar planes de acción para mejorar la gestión contable y el desempeño de estas empresas. Esto contribuirá a un mejor desarrollo económico de la región, al mejorar el desempeño de las empresas de la zona.

La factibilidad de realizar esta investigación depende de varios factores, tales como el tiempo y recursos disponibles, la disponibilidad de datos, la disponibilidad de una muestra adecuada, la disponibilidad de los expertos necesarios para abordar el tema, entre otros. En este sentido, se puede considerar factible realizar esta investigación siempre que se cumplan los requisitos antes mencionados. No obstante, es importante destacar que, para obtener resultados precisos y fiables, es necesario contar con una muestra lo suficientemente grande y representativa para poder obtener conclusiones válidas.

Esta investigación se destaca por su originalidad porque explora cómo el uso del Cuadro de Mando Integral (BSC) puede mejorar la gestión contable de las PyMEs de la Zona 3 del Ecuador. Esta investigación se basará en un estudio de caso de diversas PyMEs de la Zona 3 para examinar cómo el BSC puede ser implementado y mejorar sus procesos contables. Se espera que esta investigación proporcione una mayor comprensión sobre cómo los empresarios de la zona pueden aprovechar al máximo el BSC para mejorar la eficiencia de sus procesos y, como resultado, mejorar sus resultados financieros.

Los beneficiarios directos de esta investigación son las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) de la zona 3 del Ecuador, quienes se verán beneficiados en términos de mejora de la gestión contable y una mayor comprensión de la utilidad y alcance de los informes financieros. Esta comprensión puede ayudar a los empresarios a tomar decisiones mejor informadas y a mejorar el rendimiento financiero de su empresa. Los beneficiarios indirectos de esta investigación incluyen a la comunidad y a la economía locales. Los resultados de la investigación pueden contribuir a una mejor comprensión de la contribución de las PyMEs a la economía local y a una mayor productividad y competitividad de estas empresas. Esto, a su vez, puede contribuir a una mayor prosperidad local.

Sistema de Objetivos

Objetivo General

Analizar el cuadro de mando integral de la gestión contable, en las PyMEs 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 comercial de la zona 3 del Ecuador.

Variables de la Investigación

Variable Dependiente

La gestión contable

Variable Independiente

El Cuadro de Mando Integral (BSC)

Hipótesis

Hipótesis Alternativa

La implementación del cuadro de mando integral si optimiza la gestión contable en las PYMES de la zona 3 del Ecuador

Hipótesis Nula

La implementación del cuadro de mando integral no optimiza la gestión contable en las PYMES de la zona 3 del Ecuador

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización Variable Dependiente: Gestión Contable

CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLE DEPENDIENTE	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA
La gestión contable se refiere al proceso de organización, recopilación, análisis y reporte de la información financiera de una empresa. Esto incluye el registro y la preparación de los documentos contables, el mantenimiento de los registros contables y la presentación de informes financieros para los stakeholders. La gestión contable también involucra ayudar a la empresa a tomar decisiones estratégicas apropiadas sobre cómo utilizar sus recursos financieros para maximizar su éxito. (Ripoll, 2019)	La gestión contable	-Automatización de procesos contables	-Integridad de procesos -Medición de procesos	¿Los colaboradores son conscientes de los riesgos inherentes al manejo de los procesos contables? ¿Los procesos que se llevan al interior de la empresa son fácilmente cuantificables?	Encuesta
		-Normas y políticas contables	-Políticas y directivas -Procedimientos contables	¿El personal contable conoce las directrices establecidas por la empresa? ¿Los procedimientos contables son acordes a lo estipulado por las normativas de la empresa?	
		-Rentabilidad económica	- ROA - ROE	¿En qué nivel se aplica las ratios financieros y económicos?	
		-Toma de decisiones	-Desarrollo y crecimiento económico de la empresa	¿Las decisiones tomadas favorecen el adecuado control interno de la empresa?	

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente.

Tabla 2

Operacionalización Variable Independiente: Cuadro de Mando Integral BSC

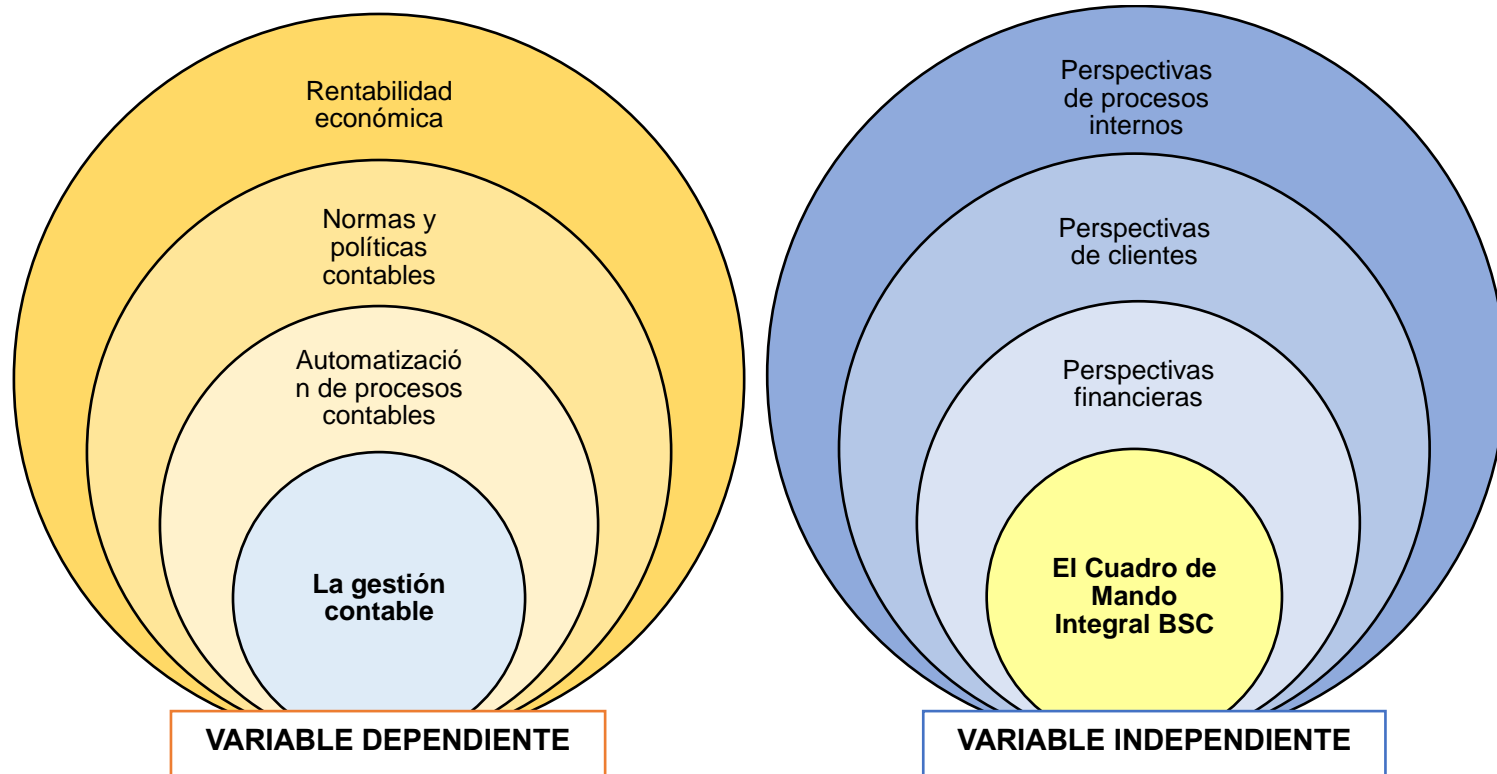
CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLE INDEPENDIENTE	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA
El Cuadro de Mando Integral (BSC), también conocido como Balance Scorecard, es un sistema de gestión estratégica desarrollado por Robert Kaplan y David Norton. Se trata de una herramienta para la gestión del desempeño que ofrece una visión holística de la empresa, al permitir una monitorización de los indicadores claves de desempeño (KPIs) en cuatro áreas clave: Finanzas, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento. Esto permite a las empresas medir su desempeño y alcanzar los objetivos estratégicos. (Abad, 2019)	El cuadro de mando integral	-Perspectiva financiera	-Porcentaje de cumplimiento de objetivos empresariales	¿Con que frecuencia la empresa cumple con los objetivos empresariales?	Encuesta
		-Perspectiva cliente	-Escala de satisfacción del cliente -Conservación de clientes a largo plazo	¿Periódicamente existe un modelo post venta? ¿La empresa conserva clientes a largo plazo mediante el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos?	
		-Perspectiva procesos internos	-Número de procesos internos -Tiempo de respuesta	¿Cumple con los procesos internos requeridos en cada área? ¿Los tiempos de respuesta ante una solicitud son adecuados?	
		-Perspectiva innovación y crecimiento	-Número de colaboradores capacitados sobre el número de colaboradores planificados en la capacitación	¿La empresa trabaja continuamente con sistemas de información para la toma de decisiones? ¿Existe un plan de capacitación para el personal del área contable?	

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente.

Categorías Fundamentales

Figura 2

Supra ordinación de variables



Nota. El gráfico 2 indica la categorización de las variables

Capítulo II

Marco teórico

Fundamentación Teórica

Gestión Contable

La gestión contable es una habilidad crítica necesaria para el éxito financiero de una empresa, involucra el manejo de los libros contables, incluidos los registros, los informes y los análisis financieros. Esta disciplina es una parte importante de la gestión de las finanzas de la empresa y se centra en la administración de los activos, pasivos, ingresos y gastos. Esto se hace a través de una variedad de herramientas y prácticas contables, que ayudan a los gerentes a tomar decisiones informadas sobre los ingresos, los gastos, los ingresos y los financiamientos.

Según Fuentes (2019), “la gestión contable se ocupa de la generación de informes financieros y de los registros contables” (p.07). Esto incluye el seguimiento de los ingresos y los gastos, la preparación de los estados financieros y el análisis financiero para ayudar a los gerentes a tomar decisiones informadas. Los estados financieros también se utilizan para informar a los inversores y acreedores sobre el desempeño financiero de la empresa.

El análisis financiero es una herramienta importante para ayudar a los gerentes a tomar decisiones informadas sobre el uso de los recursos financieros. Esto incluye el estudio de los flujos de caja, los rendimientos de la inversión, los ratios de endeudamiento y el análisis de los costos. La gestión contable también se ocupa de la preparación y presentación de los informes financieros. Esto incluye la preparación de estados financieros, tales como el balance general y el estado de resultados.

Estos estados financieros proporcionan información sobre el desempeño financiero de la empresa, incluyendo el flujo de efectivo, los activos y los pasivos.

También se utilizan para informar a los inversores y acreedores sobre el desempeño financiero de la empresa. Además de los informes financieros, la gestión contable también se ocupa de la creación y manejo de los libros contables. Esto incluye el registro de los ingresos y los gastos, la preparación de los estados financieros y el análisis financiero.

Además, Mite (2019) indica que “el registro de ingresos y gastos es importante para la preparación de los estados financieros, ya que permite a los gerentes entender el flujo de efectivo de la empresa” (p.14). El análisis financiero también es una herramienta importante para ayudar a los gerentes a tomar decisiones informadas sobre el uso de los recursos financieros. Además de los libros contables, la gestión contable también se ocupa de la preparación de los informes de impuestos. Esto incluye el cálculo de los impuestos a pagar y la preparación de los documentos necesarios para presentar las declaraciones de impuestos.

Estos informes de impuestos ayudan a los gerentes a entender el impacto de los impuestos en los ingresos y los gastos de la empresa. La gestión contable también se ocupa de la auditoría y el control interno. Esto ayuda a los gerentes a asegurarse de que los procesos contables están siendo llevados a cabo de manera adecuada. Esto incluye el control de la calidad de los informes financieros, el seguimiento de los ingresos y los gastos, el monitoreo de la gestión de los recursos financieros y el análisis de los estados financieros. Esto ayuda a los gerentes a asegurarse de que todos los registros contables estén actualizados y que los informes financieros sean exactos.

En resumen, la gestión contable es una habilidad necesaria para el éxito financiero de una empresa. Esta disciplina se ocupa del manejo de los libros contables y los informes financieros, así como de la preparación y presentación de los informes de impuestos. También se ocupa de la auditoría y el control interno. Estas

herramientas y prácticas contables ayudan a los gerentes a tomar decisiones informadas sobre los ingresos, los gastos, los ingresos y los financiamientos. Esto les permite a los gerentes asegurarse de que los procesos contables estén siendo llevados a cabo de manera adecuada.

Objetivos de la Gestión Contable

La gestión contable es una parte importante para cualquier negocio, ya que permite a los empresarios mantener un control sobre los ingresos, gastos y recursos de la empresa. Esto permite tomar decisiones informadas sobre el futuro de la empresa y su gestión financiera. También ofrece información para ayudar a la administración a cumplir con los requisitos legales, contribuir a la toma de decisiones de inversión y proporcionar datos para la preparación de informes financieros.

En palabras de Ripoll (2019), “el objetivo de la gestión contable es asegurar que los recursos del negocio sean administrados de manera eficaz y eficiente” (p.12). El principal objetivo de la gestión contable es proporcionar información financiera para ayudar a la administración a tomar decisiones informadas. Esto incluye información sobre los ingresos, gastos, activos y pasivos de la empresa. Esta información es utilizada para preparar los estados financieros, que proporcionan una imagen de la situación financiera de la empresa.

La información contable también es esencial para determinar el riesgo financiero de la empresa y para evaluar la necesidad de cambios en la estructura financiera. Otro objetivo importante de la gestión contable es contribuir a la toma de decisiones de inversión. Esta información contable proporciona los datos necesarios para que los inversores puedan tomar decisiones informadas sobre la inversión en la empresa.

Los inversores utilizan información contable para determinar el valor de la empresa. Esta información también puede utilizarse para determinar el potencial de retorno de inversión, para evaluar el desempeño financiero y para hacer proyecciones financieras. También tiene como objetivo ayudar a cumplir con los requisitos legales. La información contable es necesaria para cumplir con los requisitos de presentación de informes exigidos por ley. Además, los estados financieros también son necesarios para presentar los impuestos. La información contable también puede ayudar a la empresa a cumplir con los requisitos de auditoría exigidos por ley.

En definitiva, la gestión contable es una parte importante de la administración de un negocio. Los objetivos principales incluyen proporcionar información financiera para ayudar a la administración a tomar decisiones informadas, contribuir a la toma de decisiones de inversión y ayudar a cumplir con los requisitos legales. Estos objetivos ayudan a los empresarios a mantener un control sobre los recursos del negocio y a garantizar que se administren de manera eficaz y eficiente.

Funciones de la Gestión Contable

La gestión contable es una herramienta fundamental para el control de los recursos financieros de una organización. Esta herramienta permite a los gerentes tomar decisiones informadas, planificar el futuro de la organización, evaluar el desempeño de los empleados y cumplir con las obligaciones fiscales de la empresa.

Según De La Rosa (2022) “una de las principales funciones de la gestión contable es la contabilidad financiera” (p.11). Esta función se centra en el control de los recursos financieros de la empresa. La contabilidad financiera incluye el registro, la presentación y el análisis de los ingresos, gastos, activos, pasivos y patrimonio de la empresa. Esta información se utiliza para proporcionar a los gerentes una visión clara

de las finanzas de la empresa. Esto les permite tomar decisiones informadas sobre la dirección de la empresa y tomar medidas correctivas si es necesario.

Otra función importante de la gestión contable es la contabilidad de costes. La cual se centra en el seguimiento de los costos de los recursos utilizados por la empresa. Esto incluye los costos de mano de obra, materiales, energía, equipos y otros recursos. Esta información se utiliza para identificar y eliminar la mala administración de los recursos, así como para mejorar la eficiencia de la empresa.

Asimismo, incluye la contabilidad de gestión. Esta función se centra en el uso de herramientas contables para mejorar el desempeño de la empresa. Esto incluye la evaluación de los resultados de la empresa, la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas sobre el futuro de la empresa. Esto ayuda a los gerentes a planificar el futuro de la empresa y a asegurarse de que se cumplen los objetivos establecidos.

Otra función importante de la gestión contable es la contabilidad fiscal. Esta función se centra en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la empresa. Esto incluye el pago de impuestos, el cumplimiento de los requisitos de información fiscal y la preparación de los documentos fiscales necesarios. Esta información se utiliza para asegurarse de que la empresa cumple con las leyes fiscales y evitar sanciones por incumplimiento.

Finalmente, según Florez (2019) “la gestión contable también incluye las herramientas de auditoría” (p.09). Esta función se centra en la verificación de la información contable de la empresa. Esto incluye el análisis de los libros contables de la empresa, el examen de los registros financieros y la identificación de errores contables. Esta información se utiliza para verificar la exactitud de la información contable de la empresa.

Como se puede ver, la gestión contable es una herramienta fundamental para el control de los recursos financieros de una empresa. Estas funciones se centran en el uso de herramientas contables para mejorar el desempeño de la empresa, cumplir con las obligaciones fiscales y verificar la exactitud de la información contable de la empresa. Estas herramientas son esenciales para el éxito y la supervivencia de una empresa.

Herramientas de la Gestión Contable

Las herramientas de la gestión contable son una parte fundamental de la gestión empresarial. Estas herramientas ayudan a los gerentes a administrar mejor los recursos financieros, a controlar los movimientos de dinero y a tomar decisiones financieras óptimas. Estas herramientas pueden ser utilizadas en todas las áreas de una empresa, desde el ámbito financiero hasta el de gestión de recursos humanos.

En palabras de Morales (2019), “la gestión contable se refiere a la administración y control de los activos y pasivos, los ingresos y gastos, así como a los estados financieros” (p.04). Las herramientas de la gestión contable incluyen el Libro Mayor, el Libro Diario, el Libro de Caja y el Libro de Inventario. Estas herramientas se utilizan para ayudar a los gerentes a controlar el flujo de caja, los gastos, los ingresos y las inversiones.

El Libro Mayor es un libro que contiene información sobre todas las cuentas bancarias y tarjetas de crédito. El Libro Diario registra todos los movimientos diarios de la empresa, desde los ingresos hasta los pagos de facturas. El Libro de Caja se utiliza para llevar un registro de todos los movimientos de efectivo que se realicen en una empresa. El Libro de Inventario se utiliza para registrar todos los productos y servicios que se ofrecen en una empresa.

Además de estas herramientas, la gestión contable también se refiere a la elaboración de los Estados Financieros. Estos Estados Financieros son una herramienta clave para ayudar a los gerentes a evaluar el desempeño financiero de la empresa. Estos incluyen el Balance General, el Estado de Ingresos y Gastos, el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, el Estado de Flujos de Efectivo y el Estado de Resultados.

Otra herramienta importante de la gestión contable es el Análisis Financiero. El cual se refiere a la evaluación cuidadosa y sistemática de los Estados Financieros. Esto permite a los gerentes identificar los factores que están afectando la rentabilidad financiera de la empresa. El Análisis Financiero también ayuda a los gerentes a tomar decisiones financieras más informadas.

Además, Alcívar (2020) señala que “la gestión contable también se refiere al uso de software y aplicaciones para ayudar a los gerentes a realizar sus tareas” (p.13). Estos programas ayudan a los gerentes a gestionar sus finanzas y a tomar decisiones financieras apropiadas. También ayudan a los gerentes a llevar un registro de los ingresos, gastos, inversiones y préstamos. La gestión contable es un tema de gran importancia para los gerentes. Estas herramientas ayudan a los gerentes a administrar mejor los recursos financieros, controlar los movimientos de dinero y tomar decisiones financieras óptimas.

Estas herramientas también les ayudan a llevar un registro de los ingresos, gastos, inversiones y préstamos. Además, el Análisis Financiero y el uso de software y aplicaciones están ayudando a los gerentes a tomar decisiones financieras más informadas. La gestión contable es un tema de gran importancia para los gerentes y estas herramientas ayudan a los gerentes a tomar decisiones financieras óptimas.

Beneficios de la Gestión Contable

En palabras de Alarcón (2020) “la gestión contable es una herramienta muy útil para el desarrollo y mantenimiento de un negocio” (p.21). Esta práctica se ha convertido en un componente clave para la planificación de la estrategia de una empresa, así como para el control de sus finanzas. Los profesionales de contabilidad se encargan de registrar cuidadosamente todas las transacciones financieras, así como de proporcionar información para ayudar a los propietarios a tomar decisiones informadas.

La gestión contable ofrece muchos beneficios tanto a los gestores de empresas como a los propietarios. Estos beneficios incluyen:

- **Transparencia financiera:** la contabilidad ayuda a los propietarios a mantener un registro preciso de todas sus transacciones financieras, lo que les permite estar al tanto de los ingresos y gastos, así como de los saldos de cuentas. Esta información les ayuda a identificar errores de contabilidad, a detectar fraudes y a proporcionar una imagen clara de sus finanzas.
- **Comprensión clara:** la contabilidad proporciona una visión clara de los ingresos y gastos, lo que permite a los propietarios comprender mejor los resultados de sus negocios. Esto les ayuda a identificar áreas de la empresa que necesitan mejoras, así como a establecer presupuestos y objetivos realistas.
- **Mejora de la eficacia:** la contabilidad permite a los propietarios tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar la eficiencia de su negocio. Esto les ayuda a ahorrar tiempo y recursos al identificar y corregir problemas financieros antes de que se vuelvan críticos.
- **Protección de los intereses de los propietarios:** la contabilidad también ofrece protección a los propietarios al mantener un registro preciso de todas las

transacciones financieras. Esto les ayuda a evitar problemas legales al proporcionar una forma de verificación de la información.

- Mejora de la toma de decisiones: los profesionales de contabilidad pueden proporcionar información especializada sobre las finanzas y los mercados, lo que les permite a los propietarios tomar decisiones informadas para el éxito a largo plazo de su negocio.

En resumen, la gestión contable es una herramienta esencial para el éxito financiero y empresarial a largo plazo. Ofrece muchos beneficios tanto a los propietarios como a los gestores de empresas, desde la transparencia financiera hasta la mejora de la toma de decisiones. Los profesionales de contabilidad son expertos en el manejo de información financiera, por lo que es importante contar con ellos para el éxito de la empresa.

Cuadro de Mando Integral (BSC)

El cuadro de mando integral (BSC) es una herramienta de administración estratégica que ayuda a las organizaciones a medir y gestionar sus resultados. La idea principal del BSC es combinar varios indicadores relacionados con las operaciones, los recursos y los resultados finales de una empresa para que los gerentes puedan tomar decisiones informadas.

Según Ghiglione (2021) “esta herramienta también le permite a la administración mantener el enfoque en los objetivos de la empresa y mantener una vista de conjunto de sus objetivos y metas” (p.09). El BSC fue desarrollado en el año 1990 por Robert S. Kaplan y David P. Norton, dos expertos en contabilidad y administración. Esta herramienta fue diseñada para proporcionar una visión de la empresa desde una perspectiva holística, en lugar de centrarse en un área específica.

Esto significa que el BSC puede ayudar a los gerentes a entender cómo se relacionan los diferentes componentes de la empresa con el éxito de la misma.

El BSC se compone de cuatro componentes principales: el balance general, el cuadro de mando de gestión, el cuadro de mando de procesos y el cuadro de mando estratégico. El balance general muestra los activos, pasivos y capital de la empresa, así como las utilidades obtenidas durante un período. El cuadro de mando de gestión se centra en los resultados financieros de la empresa, como los ingresos, utilidades y flujos de caja. El cuadro de mando de procesos se centra en los procesos operativos de la empresa, como los flujos de materiales, la calidad de los productos y los tiempos de entrega. Finalmente, el cuadro de mando estratégico se centra en los objetivos de la empresa y en cómo los resultados se relacionan con estos objetivos.

Los BSC se usan para ayudar a los gerentes a tomar decisiones informadas. Esta herramienta les permite a los gerentes ver todos los factores involucrados en una situación y entender cómo cada uno de ellos afecta el éxito de la empresa. Esto les permite identificar áreas de oportunidad, así como establecer objetivos a largo plazo para la empresa. Esta herramienta también les permite a los gerentes monitorear los resultados de la empresa y determinar si los objetivos establecidos se están logrando.

Según Abad (2019) , “el BSC también es una forma de comunicación eficaz para los miembros de la organización” (p.15). Esta herramienta permite a los miembros de la organización entender cómo se relacionan los diferentes elementos de la empresa con los resultados finales. Esto les ayuda a tomar decisiones informadas y trabajar de manera más eficiente para lograr los objetivos establecidos.

Los BSC también se usan para medir el desempeño de una empresa. Esta herramienta permite a los gerentes identificar las áreas en las que la empresa está teniendo éxito y aquellas en las que necesita mejorar. Esto les permite establecer

metas y objetivos más realistas para la empresa, así como tomar medidas para mejorar el desempeño en áreas específicas.

En resumen, el cuadro de mando integral es una herramienta de administración estratégica que ayuda a las organizaciones a medir y gestionar sus resultados. Esta herramienta permite a los gerentes tener una mejor comprensión de cómo se relacionan los diferentes elementos de la empresa con el éxito de la misma. Además, les permite monitorear el desempeño de la empresa, así como establecer objetivos a largo plazo. Por último, el BSC es una forma eficaz de comunicación entre los miembros de la organización, lo que permite una toma de decisiones informada.

Elaboración de un BSC para la Gestión Contable en las PyMEs

La gestión contable es un elemento fundamental para la salud financiera de las empresas. Esto es especialmente cierto para las pequeñas y medianas empresas (PyMEs), que tienen un presupuesto limitado para los recursos financieros necesarios para la contabilidad. La buena gestión contable garantiza que los propietarios de PyMEs se mantengan al corriente con sus obligaciones fiscales, y también les ayuda a planificar mejor el futuro de sus negocios.

Según Vega (2021) “para asegurar una buena gestión contable, los propietarios de PyMEs deberían establecer un cuadro de mando integral (BSC) para sus operaciones” (p.06). Un BSC es una herramienta de gestión que permite a los propietarios de PyMEs monitorear y mejorar sus procesos contables. Esto se logra mediante el uso de indicadores clave de desempeño (KPI), que se utilizan para medir los resultados de las actividades contables.

Estos KPI incluyen ingresos, gastos, utilidades, costos, tasas de impuestos, etc. El BSC ofrece una visión general de la situación financiera de la empresa, lo que le permite al propietario tomar decisiones estratégicas sobre su negocio. Para

implementar un BSC para la gestión contable, los propietarios de PYMES deben primero establecer un sistema de contabilidad. Esto significa que deben decidir qué tipo de contabilidad usarán y cómo será el proceso contable.

Esto implica seleccionar un software contable adecuado, establecer controles internos de contabilidad para evitar errores y definir los procedimientos de contabilidad. Estos procedimientos deben cubrir cada aspecto de la contabilidad, desde la contabilización de ingresos y gastos hasta la preparación de informes financieros. Esto ayudará a los propietarios de PYMES a establecer una base sólida para el desarrollo de un BSC para la gestión contable.

En palabras de Peralta (2019) , “una vez que se ha establecido un sistema contable, los propietarios de PyMEs pueden comenzar a desarrollar su BSC” (p.03). Es decir, establecer los KPI necesarios para medir los resultados de sus actividades contables. Estos deben estar diseñados para monitorizar los resultados de los objetivos establecidos, como la reducción de los costos de contabilidad, el mantenimiento de los niveles de calidad de los informes contables y el aumento de los ingresos.

Estos KPI deben proporcionar una imagen clara de la situación financiera de la empresa. Además de los KPI, los propietarios de PyMEs también deben establecer un sistema de alerta para detectar posibles problemas contables. Esto significa establecer un sistema de alertas en el que se envíen notificaciones cuando los KPI se desvíen significativamente de los objetivos establecidos. Esto permitirá a los propietarios de PYMES responder rápidamente a cualquier problema contable antes de que se convierta en una amenaza para la salud financiera de la empresa.

Por último, los propietarios de PyMEs deben asegurarse de que el BSC esté integrado en su sistema contable. Es decir, todos los KPI establecidos deben ser

monitoreados en tiempo real. Esto garantizará que los propietarios de PyMEs tengan una imagen clara de la situación financiera de su empresa.

En definitiva, el desarrollo de un cuadro de mando integral para la gestión contable es una herramienta indispensable para los propietarios de PyMEs. Esto les permite monitorear y mejorar los procesos contables, así como detectar y responder rápidamente a cualquier problema contable antes de que se convierta en una amenaza para la salud financiera de la empresa. El desarrollo de un BSC para la gestión contable es una inversión que los propietarios de PyMEs no deben descuidar.

Estructura de un BSC

En palabras de García (2022) “un Cuadro de Mando Integral (BSC) es una herramienta de gestión estratégica utilizada para monitorear y controlar los procesos clave de una organización” (p.12). Esta herramienta permite que la organización se concentre en los aspectos más importantes de su negocio para obtener los mejores resultados a largo plazo. Para lograr esto, el BSC se compone de cuatro partes principales:

- **Indicadores clave de desempeño (KPI):** Estos son los elementos clave que se utilizan para medir el desempeño de la organización. Estos KPI pueden incluir objetivos financieros, indicadores de productividad, indicadores de calidad, etc.
- **Estrategias:** Estas son las estrategias o líneas de acción que se deben llevar a cabo para alcanzar los objetivos de la organización. Estas estrategias deben estar en línea con los objetivos del BSC.
- **Procesos:** Estos son los procesos clave que se utilizan para lograr los objetivos estratégicos de la organización. Estos procesos deben ser monitoreados regularmente para asegurar que se estén cumpliendo los objetivos de la organización.

- Recursos: Estos son los recursos humanos, financieros y tecnológicos que se necesitan para llevar a cabo los procesos y alcanzar los objetivos. Estos recursos deben ser monitoreados para asegurarse de que se estén utilizando de manera eficiente.

El BSC es una herramienta de gestión de alto nivel que ayuda a las organizaciones a establecer un plan estratégico para alcanzar sus objetivos. Esta herramienta también les permite analizar el desempeño de la organización y evaluar si se están siguiendo los planes estratégicos. Para utilizar el BSC, la organización debe comenzar por definir los objetivos estratégicos. Estos deben ser definidos de manera clara y concisa para que sean fácilmente entendidos por todos los miembros de la organización.

Según Carvajal (2022) “una vez que se hayan definido estos objetivos, la organización debe identificar los KPI que se utilizarán para medir el desempeño de la organización” (p.08). Estos deben estar relacionados con los objetivos estratégicos y deben ser fácilmente entendidos por todos. Una vez que se hayan definido los KPI, la organización debe identificar las estrategias y procesos que se utilizarán para alcanzar los objetivos.

Estas estrategias deben estar en línea con los KPI y deben ser fácilmente entendidas por todos. Estos procesos deben ser monitoreados para asegurarse de que se están llevando a cabo de manera eficiente. Por último, la organización debe identificar los recursos que se necesitan para llevar a cabo los procesos y alcanzar los objetivos. Estos recursos deben ser monitoreados para asegurarse de que se están utilizando de manera eficiente.

El BSC es una herramienta de gestión estratégica que ayuda a las organizaciones a controlar los procesos clave para alcanzar sus objetivos. Esta

herramienta ayuda a las organizaciones a establecer un plan estratégico y a monitorear los KPI, las estrategias, los procesos y los recursos para asegurarse de que se estén utilizando de manera eficiente. Esta herramienta permite a la organización concentrarse en los aspectos más importantes de su negocio para obtener los mejores resultados a largo plazo.

Características de los BSC

Un cuadro de mando integral (BSC o Balanced Scorecard) es una herramienta de gestión usada para medir el progreso hacia los objetivos estratégicos de la organización. Está diseñado para proporcionar una visión completa y equilibrada de los recursos y capacidades de la empresa, y para ayudar a los directivos a entender cómo las partes trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos.

Según Alarcón (2020) , “el cuadro de mando integral está compuesto por cuatro perspectivas: financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento” (p.11). Estas perspectivas se usan para medir el desempeño de la empresa desde diferentes ángulos y proporcionar una imagen más completa de la situación de la empresa.

En primer lugar, la perspectiva financiera se usa para medir el desempeño financiero de la empresa. Esto incluye el rendimiento financiero de la empresa, como los ingresos, los gastos y los costes. Se utilizan métricas como el retorno sobre la inversión, el margen de beneficio y el capital de trabajo para medir el desempeño financiero de la empresa.

En segundo lugar, la perspectiva del cliente se usa para medir el grado en que los productos y servicios de la empresa satisfacen las necesidades de los clientes. Esto incluye la satisfacción del cliente, el tiempo de entrega, el cumplimiento de los requisitos y el precio de los productos y servicios. Estas métricas se usan para evaluar

el desempeño de la empresa en cuanto a la satisfacción del cliente, y para identificar áreas de mejora.

En tercer lugar, la perspectiva de los procesos internos se usa para medir el desempeño de los procesos y sistemas de la empresa. Esto incluye la eficiencia de los procesos, la calidad de los productos y servicios, la satisfacción del personal, la seguridad de los datos y la satisfacción de los clientes. Estas métricas se usan para evaluar el desempeño de la empresa en cuanto a los procesos internos, y para identificar áreas de mejora.

Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento se usa para medir el desarrollo de recursos humanos y tecnológicos de la empresa. Esto incluye la formación del personal, el desarrollo de nuevas capacidades y la innovación tecnológica. Estas métricas se usan para evaluar el desempeño de la empresa en cuanto al desarrollo de recursos humanos y tecnológicos, y para identificar áreas de mejora.

En resumen, el cuadro de mando integral (BSC o Balanced Scorecard) es una herramienta de gestión usada para medir el progreso hacia los objetivos estratégicos de la organización. Está compuesto por cuatro perspectivas: financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Estas perspectivas se usan para medir el desempeño de la empresa desde diferentes ángulos, y proporcionar una imagen más completa de la situación de la empresa y del progreso hacia los objetivos estratégicos. El cuadro de mando integral es una herramienta útil para la evaluación del desempeño de la empresa y para identificar áreas de mejora.

La Importancia de los BSC en la Gestión Contable

El Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard (BSC) es una herramienta de gestión que se ha convertido en una de las principales estrategias de gestión de la

contabilidad. Esta herramienta de contabilidad ayuda a las empresas a mejorar su rendimiento al medir el progreso hacia los objetivos y alinear todos los esfuerzos de la organización hacia una misma dirección. Esto significa que el Cuadro de Mando Integral ofrece una guía para la toma de decisiones, optimización de recursos y desarrollo de objetivos estratégicos.

Según Rizo (2020) “uno de los principales beneficios del Cuadro de Mando Integral es la simplicidad de su diseño” (p.17). Esta herramienta se compone de tres dimensiones principales: Financiera, Cliente y Procesos Internos. Estas dimensiones se utilizan para medir los resultados financieros, la satisfacción del cliente y los procesos internos, se dividen a su vez en objetivos específicos que se traducen en indicadores de rendimiento.

Estos indicadores de rendimiento se utilizan para medir el progreso hacia los objetivos establecidos y permiten una mejor toma de decisiones. Además, el Cuadro de Mando Integral facilita el seguimiento de la contabilidad de una organización. Esta herramienta establece un sistema de seguimiento y medición para garantizar que los resultados financieros sean sostenibles a largo plazo. Es decir, que el Cuadro de Mando Integral permite a la organización tener una mayor visibilidad sobre los procesos contables y mejorar su toma de decisiones en relación a los resultados financieros.

Otro importante beneficio del Cuadro de Mando Integral es la mejora de la transparencia de la contabilidad. Esta herramienta proporciona información clara y precisa sobre los resultados financieros, permitiendo que los usuarios externos tengan una mejor comprensión de la contabilidad de la organización. Esta transparencia contribuye a una mejor gestión de los recursos, alinear los esfuerzos de la organización hacia un mismo objetivo y mejorar la toma de decisiones.

Además, Santistevan (2020) indica que “el Cuadro de Mando Integral proporciona información sobre los procesos internos, lo que significa que los gerentes y directivos pueden tomar decisiones basadas en los datos recopilados” (p.04). Esto es especialmente útil para identificar problemas potenciales y mejorar los procesos de contabilidad. Esto significa que los gerentes pueden mejorar la eficiencia y reducir los costos asociados a la contabilidad, lo que contribuye a un mejor rendimiento financiero.

Finalmente, el Cuadro de Mando Integral también es una herramienta útil para el desarrollo de planes estratégicos. Esta herramienta ofrece una visión clara de los objetivos de la organización y los recursos necesarios para alcanzarlos. Es decir, que los gerentes pueden diseñar un plan estratégico basado en los resultados financieros y los procesos de contabilidad, lo que contribuye a un mejor rendimiento de la organización.

En general, el Cuadro de Mando Integral es una herramienta de gestión muy útil para la contabilidad. Esta herramienta ofrece visibilidad y transparencia sobre los procesos contables y permite una mejor toma de decisiones. Además, es una herramienta clave para el desarrollo de planes estratégicos y el seguimiento de los resultados financieros.

Objetivos de un BSC

Un Cuadro de Mando Integral (BSC) es una herramienta de gestión empresarial que ayuda a las organizaciones a alcanzar sus objetivos. Se trata de un sistema que reúne información de todas las áreas de una empresa para ayudar a los directivos a tomar decisiones basadas en la información recopilada. El BSC se utiliza para monitorear y evaluar el rendimiento de la empresa, detectar tendencias, mejorar procesos y orientar la toma de decisiones.

Según Carvajal (2022) “la implementación de un Cuadro de Mando Integral es una tarea compleja y requiere una gran cantidad de recursos, pero los beneficios que se obtienen a largo plazo son enormes” (p.19). Los objetivos de un BSC son los siguientes:

- Establecer una imagen clara de la situación actual de la empresa. Un BSC ayuda a los directivos a tener una imagen clara de la situación actual de la empresa. Esto se logra a través de la recopilación de datos e información de todas las áreas de la empresa. El BSC ayuda a identificar problemas y oportunidades para la mejora de los procesos y la toma de decisiones.
- Optimizar los recursos. Un BSC puede ayudar a optimizar los recursos de la empresa. Esto se logra mediante el análisis de los datos recopilados para determinar qué recursos se están utilizando de forma eficiente y dónde se pueden optimizar. Esto ayuda a mejorar la productividad de la empresa y a ahorrar dinero.
- Monitorear el rendimiento. Un BSC también ayuda a monitorear el rendimiento de la empresa. Esto se logra mediante la recopilación de datos y el análisis de los mismos para determinar qué áreas de la empresa están funcionando bien y dónde se pueden mejorar. Esto ayuda a la empresa a tomar decisiones basadas en datos y no en suposiciones.
- Establecer objetivos. Un BSC también ayuda a establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo. Esto se logra mediante el análisis de los datos recopilados para determinar qué áreas de la empresa requieren mejoras y cómo se pueden alcanzar los objetivos deseados. Esto ayuda a la empresa a avanzar hacia el logro de sus objetivos.
- Mejorar la toma de decisiones. Un BSC ayuda a mejorar la toma de decisiones. Esto se logra mediante la recopilación de datos y el análisis de los mismos

para determinar qué decisiones son las más adecuadas. Esto ayuda a la empresa a tomar decisiones más informadas y a evitar errores costosos.

- Establecer una cultura de mejora continua. Un BSC ayuda a establecer una cultura de mejora continua. Esto se logra mediante el análisis de los datos recopilados para determinar qué áreas de la empresa están funcionando bien y dónde se pueden mejorar. Esto ayuda a la empresa a identificar las áreas en las que se puede mejorar y a desarrollar acciones concretas para lograrlo.

En definitiva, los objetivos de un Cuadro de Mando Integral son establecer una imagen clara de la situación actual de la empresa, optimizar los recursos, monitorear el rendimiento, establecer objetivos, mejorar la toma de decisiones y establecer una cultura de mejora continua. Esto ayuda a las organizaciones a alcanzar sus objetivos y a mejorar su rendimiento.

La Función del BSC en la Toma de Decisiones Estratégicas

El Cuadro de Mando Integral (BSC) es una herramienta de gestión que ayuda a las organizaciones a planificar, evaluar, controlar y mejorar su desempeño. Esta herramienta de gestión permite a las empresas conocer de forma clara y precisa cómo se están desempeñando y qué estrategias son necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

En palabras de Morejón (2021) “el BSC es una herramienta útil para aumentar la eficiencia y mejorar la toma de decisiones estratégicas, se compone de cuatro componentes principales” (p.15): los indicadores de desempeño, los objetivos estratégicos, los recursos y los procesos. Estos componentes se interconectan para crear un sistema de control que ayuda a las empresas a medir, monitorizar y evaluar su desempeño.

Los indicadores de desempeño se usan para medir el desempeño actual de la empresa. Estos incluyen ratios financieras, ventas, recursos humanos, etc. Los objetivos estratégicos son los resultados deseados que la empresa quiere alcanzar. Estos pueden incluir objetivos a corto, medio y largo plazo.

Los recursos se refieren a todos los recursos materiales, financieros y humanos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Por último, los procesos se refieren a las actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. El uso del Cuadro de Mando Integral permite a las empresas mejorar su toma de decisiones estratégicas. Esto se debe a que el BSC proporciona una visión clara y detallada del desempeño de la empresa.

Esto ayuda a las empresas a identificar áreas de oportunidad, establecer prioridades y desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos establecidos. El BSC también permite a las empresas evaluar el impacto de sus decisiones estratégicas y hacer los ajustes necesarios para mejorar el desempeño, también ofrece a las empresas una visión clara de sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Esto les permite tomar decisiones estratégicas más informadas y conscientes de los riesgos.

Según Rizo (2020) “esto es especialmente importante para aquellas empresas que desean expandirse a nuevos mercados, lanzar nuevos productos o servicios o invertir en áreas estratégicas” (p.12). El Cuadro de Mando Integral también permite a las empresas mejorar su capacidad de respuesta a los cambios en el entorno empresarial. Además, el BSC ayuda a las empresas a mejorar la comunicación y la colaboración.

Esto se debe a que proporciona una visión clara de los objetivos estratégicos a los niveles de liderazgo y a los empleados. Esto permite a todos comprender mejor

cómo sus actividades contribuyen al logro de los objetivos de la empresa. Esto aumenta el compromiso de los empleados con la empresa y mejora la colaboración entre las distintas áreas de la organización.

En resumen, el Cuadro de Mando Integral es una herramienta útil para mejorar la toma de decisiones estratégicas. Esta herramienta de gestión ayuda a las empresas a medir el desempeño, identificar áreas de oportunidad, establecer prioridades y desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos establecidos. También les permite evaluar el impacto de sus decisiones estratégicas y mejorar su capacidad de respuesta a los cambios en el entorno empresarial. El BSC ayuda a las empresas a mejorar la comunicación y la colaboración entre los niveles de liderazgo y los empleados. Por lo tanto, es una herramienta útil para mejorar la toma de decisiones estratégicas.

Beneficios de la Implementación de un BSC

La implementación de un Cuadro de Mando Integral (BSC) es una herramienta de gestión muy útil para las empresas, organizaciones y entidades. Esta herramienta permite medir el desempeño de la empresa o entidad, lo cual es muy importante para mejorar la toma de decisiones y alcanzar los objetivos establecidos.

Además, Ramírez (2021) indica que “el BSC ofrece una visión integral de la organización, lo cual es un factor clave para el éxito” (p.17). En este apartado, se explicarán los principales beneficios de la implementación de un Cuadro de Mando Integral.

En primer lugar, el BSC permite a la organización medir el desempeño de la empresa. Esto es muy importante, ya que permite identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción para mejorar el rendimiento de la empresa. Además,

ofrece una visión general de la situación financiera de la empresa, lo cual es muy útil para tomar decisiones financieras informadas.

En segundo lugar, el BSC ofrece una visión integral de la empresa. Esto significa que permite ver los resultados de todas las áreas de la empresa, lo cual es muy útil para entender mejor el funcionamiento de la empresa y para tomar decisiones estratégicas.

En tercer lugar, ayuda a las empresas a definir objetivos realistas y alcanzables. Esto es muy importante, ya que ayuda a la empresa a desarrollar un plan de acción para alcanzar los objetivos establecidos. Además, el BSC asegura que los objetivos se establecen de acuerdo con los recursos disponibles.

En cuarto lugar, ayuda a la empresa a mejorar la toma de decisiones. Esto significa que el BSC permite a la empresa tener una mejor comprensión de los datos y utilizar esta comprensión para tomar decisiones informadas. Esto es muy importante, ya que ayuda a la empresa a mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos.

En quinto lugar, el BSC ayuda a la empresa a controlar los riesgos. Esto significa que permite a la empresa identificar los riesgos potenciales y tomar las medidas adecuadas para evitar los riesgos. Esto es muy importante, ya que ayuda a la empresa a minimizar los riesgos y maximizar el rendimiento.

En definitiva, los beneficios de la implementación de un Cuadro de Mando Integral son muy importantes para las empresas, organizaciones y entidades. Esta herramienta permite medir el desempeño de la empresa, tener una visión integral de la situación de la empresa, definir objetivos realistas y alcanzables, mejorar la toma de decisiones y controlar los riesgos. Por lo tanto, la implementación de un BSC es una herramienta muy útil para cualquier empresa que desee mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos.

Aplicación de un BSC en la Gestión Contable de las PyMEs

Las PYMES suelen tener una gestión contable más limitada que la de las grandes empresas, lo que les impide aprovechar al máximo los recursos y optimizar sus procesos. Esto se debe, en gran parte, a la falta de herramientas adecuadas para controlar sus finanzas. Una buena solución es la aplicación de un Cuadro de Mando Integral (BSC) para mejorar la gestión contable de las PyMEs.

En palabras de Quezada (2021) “un Cuadro de Mando Integral es una herramienta que permite a las empresas medir y controlar su desempeño financiero y operativo” (p.13). Esta herramienta le permite a la empresa identificar rápidamente los problemas, así como tomar decisiones más acertadas. Esto se logra a través de la recopilación de datos de todas las áreas de la empresa, incluyendo finanzas, ventas, marketing, producción, entre otras.

Esta información se analiza para identificar áreas en las que se puede mejorar la gestión contable. Un Cuadro de Mando Integral es una herramienta útil para las PyMEs ya que les permite gestionar mejor sus finanzas. Esto se debe a que les ayuda a mejorar la toma de decisiones y a identificar rápidamente los problemas.

Por último, es importante destacar que el BSC no es una solución mágica para mejorar la gestión contable de las PyMEs. Sin embargo, es una herramienta útil que les puede ayudar a tomar decisiones más acertadas, mejorar la eficiencia y el control de los procesos, así como controlar los riesgos. Por lo tanto, es una buena solución para mejorar la gestión contable de las PyMEs.

Procesos de Monitoreo y Evaluación de un BSC

Los procesos de monitoreo y evaluación del BSC son esenciales para el éxito de la empresa. Estos procesos permiten a la organización identificar aquellos ámbitos

en los que se está cumpliendo con los objetivos establecidos, así como aquellos en los que se está incumpliendo. Además, el monitoreo y la evaluación del BSC ayudan a detectar problemas y oportunidades, lo que permite a la empresa adoptar decisiones basadas en la información recopilada.

Según Ghiglione (2021) “el análisis de los datos también es útil para identificar oportunidades que se puedan explotar para mejorar la situación de la empresa. Los resultados del monitoreo y la evaluación del BSC deben ser documentados y comunicados a los gerentes de la empresa” (p.17). Esto les ayuda a tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar los resultados de la compañía. Además, es importante que los gerentes tomen medidas para corregir los problemas identificados durante el proceso de monitoreo y evaluación. Esto ayuda a garantizar que la empresa siga avanzando en el logro de sus objetivos.

En resumen, el proceso de monitoreo y evaluación del BSC es esencial para el éxito de la empresa. Estos procesos permiten a la organización recopilar y analizar datos para identificar problemas y oportunidades, así como para monitorizar el progreso de la compañía en términos de los objetivos establecidos. Por lo tanto, el monitoreo y la evaluación del BSC juegan un papel vital en el éxito de la empresa.

Base Legal

Ley de Compañías

Es por ello que la Ley de Compañías (2017) brinda la oportunidad de conocer cómo funcionan las organizaciones:

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no.

La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los

términos comunes y aquellos con los cuales se determina la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

Clasificación Internacional Industrial Uniforme - CIIU

La CIIU es una clasificación estándar de las actividades económicas dispuesta de forma que las entidades puedan clasificarse según la actividad que realizan. Las categorías de la CIIU en el nivel más detallado (clases) se delinean según lo que es, en la mayoría de los países, la combinación habitual de actividades descritas en las unidades estadísticas y considera la importancia relativa de las actividades incluidas en estas clases. Aunque la última versión, la CIIU Rev.4, sigue utilizando criterios como la entrada, la salida y el uso de los productos producidos, se ha hecho más hincapié en el carácter del proceso de producción a la hora de definir y delinear las clases de la CIIU.

Los grupos y las divisiones, los niveles sucesivamente más amplios de la clasificación, combinan las actividades de las unidades productoras en función de: las similitudes en el carácter de los bienes y servicios producidos, los usos a los que se destinan los bienes y servicios, y los insumos, el proceso y la tecnología de producción.

Capítulo III

Metodología

Modalidad de la investigación

Cuantitativa

La investigación cuantitativa es una metodología de investigación científica que se usa para obtener datos numéricos y análisis estadísticos para medir la magnitud de una variable. Esta metodología también se conoce como investigación estadística. Asimismo, se enfoca en el uso de datos numéricos para entender la magnitud, la frecuencia y la distribución de un determinado fenómeno bajo estudio.

Según Toala (2019) los principales objetivos de este enfoque de investigación son obtener datos numéricos y utilizar esos datos para obtener conclusiones estadísticas sobre el fenómeno bajo estudio. El enfoque cuantitativo de la investigación se basa en el uso de datos numéricos para obtener conclusiones significativas sobre el fenómeno bajo estudio. Los investigadores suelen recolectar datos numéricos sobre los objetos de estudio mediante la aplicación de tests estandarizados como la encuesta o la medición de variables tales como la edad y el nivel educativo.

Una vez que se recopilan los datos, los investigadores pueden organizarlos de forma numérica para ver patrones y tendencias entre los datos. Después de eso, pueden aplicar técnicas estadísticas como la regresión lineal para descubrir relaciones entre variables para explicar un fenómeno. Uno de los principales beneficios del uso del enfoque cuantitativo para la investigación es que los resultados obtenidos proveen de información clara, concisa y numérica sobre el fenómeno bajo estudio. Es decir, la información recopilada es más fácil de entender, interpretar y analizar para obtener conclusiones significativas. Además, los resultados numéricos que se obtienen

mediante el uso de este tipo de estudios son generalizables en un grado mayor que con otro tipo de estudios.

Tipo de investigación

Investigación de campo

Es importante precisar que el BSC es el método de análisis contable que ayuda a las organizaciones a optimizar el control y la evaluación de sus estrategias, contribuyendo a lograr una mejor gestión financiera. Esta técnica de medición aporta a la dirección de empresas y unidades de negocios la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos, sin tener que recurrir a la administración y control de casos particulares.

Según Toledo (2019), “se puede concluir que es una técnica de medición muy importante para la mejora de la administración de cualquier empresa” (p.09). En el caso de las PYMES de la zona 3 de Ecuador, el BSC es indispensable para conocer el desempeño de estas empresas. Para llevar a cabo un estudio profesional sobre este tema, es necesario recurrir a la investigación de campo.

Esta metodología permitirá a los investigadores reunir información a mediados de una población en particular, mediante la realización de encuestas con directivos y empleados de las PYMES. El propósito de estas será recoger información estructurada sobre el uso efectivo de los recursos que cada empresa tiene.

Además, el uso de la Investigación de campo proporcionará a los investigadores la posibilidad de determinar cómo los directivos y los empleados del sector contable desempeñan su labor en la administración de los recursos de una PYME. Esta información será de gran utilidad al momento de analizar la efectividad de las directivas y medidas tomadas desde el punto de vista de la contabilidad.

Asimismo, esto les proporcionará una valiosa información acerca de la forma en que las PYMES de la zona 3 gestionan sus recursos para lograr una mejor administración contable. Es importante destacar que además de la encuesta, la investigación de campo también incluye la recopilación de información primaria, mediante la obtención de recursos como informes financieros, declaraciones contables y otros documentos propios de la contabilidad.

Estos documentos permitirán confirmar los resultados obtenidos a través de las encuestas, lo que les dará un perfil completo acerca de la administración contable de las PYMES de la zona 3. Además, la Investigación de campo también permite evaluar el efecto que la inversión en el BSC tiene sobre la efectividad de la gestión. Esto es especialmente importante para el mercado PYME, pues a menudo tienen mayores restricciones financieras y necesitan obtener el máximo rendimiento posible de los recursos invertidos. La Investigación de campo está diseñada para recopilar y validar los mecanismos de medición y evaluación que se usan para obtener el mejor rendimiento contable de cada empresa.

Investigación bibliográfica documental

La investigación bibliográfico-documental es una forma de recopilar información de la fuente primaria para adquirir conocimiento sobre un tema o un problema. Consiste en leer y recopilar información relevante de uno o varios documentos para obtener nuevo conocimiento. Esta metodología aporta un enfoque sistematizado para el desarrollo de una investigación, ayudando así a los investigadores a seleccionar la mejor información con propósitos educacionales, científicos o periodísticos.

Según (Chaverra Fernández, 2017) “la investigación bibliográfico-documental se lleva a cabo a través de un proceso de recolección, evaluación, análisis crítico y relación de información seleccionada” (p.15). En un principio, la investigación

bibliográfico-documental era limitada ya que se realizaban solo a través de documentos físicos. Esto significaba que los investigadores estaban restringidos geográficamente a la ubicación de los documentos relevantes.

Esto limitó la capacidad de los investigadores para tener acceso a la información necesaria para su trabajo. Esta limitación se ha visto superada con el surgimiento de la tecnología digital, que ofrece una variedad de recursos para buscar información. Esto significa que la mayoría de los documentos y fuentes disponibles se pueden buscar, explorar y descargar desde una computadora conectada a Internet.

Es decir, que la investigación bibliográfico-documental ya no está limitada a los documentos físicos disponibles. Uno de los principales usos de la investigación bibliográfico-documental es recopilar información para el desarrollo de un tema o proyecto académico. Esta recolección de datos se lleva a cabo a través de la búsqueda y exploración de documentos relacionados con el tema de investigación.

Según (Bernabeu et al., 2019) “esta información se recopila para proporcionar una base para el análisis crítico de la información disponible para el tema” (p.09). Así, se puede construir un cuadro de competencia, que ayuda a los investigadores a profundizar en el tema y a recopilar datos que demuestren apoyo para una opinión u opinión becada. Otra aplicación de la investigación bibliográfico-documental es la realización de revisiones bibliográficas.

Estas escrituras tienen el objetivo de recopilar y reunir la información disponible sobre un tema para informar a los lectores sobre la situación actual. Las revisiones bibliográficas preparan tanto documentos específicos como información global sobre el tema y la literatura existente para dar a los lectores una perspectiva completa. Las revisiones bibliográficas también pueden ayudar a los investigadores a identificar

áreas de estudio poco exploradas, descubrir elementos esenciales y recopilar recursos para elaborar hipótesis y teorías más exactas.

Finalmente, la investigación bibliográfico-documental también se utiliza para realizar investigaciones periodísticas. Estas investigaciones se llevan a cabo para reunir información que no se encuentra de forma fácilmente disponible en el público. Esto puede incluir documentos históricos, documentos guardados confidencialmente, informes y otros documentos. Estos pueden validar cuestiones específicas y buscar la verdad oculta.

La información encontrada a través de este método se puede usar para informar al público sobre temas de interés público, hacer descubrimientos políticos y establecer contexto para informes posteriores. Por lo tanto, se puede decir que la investigación bibliográfico-documental es una herramienta útil para aquellos que están interesados en adquirir información y conocimiento.

Proporciona al investigador una forma de recopilar datos que es útil para desarrollar investigaciones, temas académicos, revisiones bibliográficas y contenido periodístico. Esta metodología también ofrece la ventaja de una fuente de información relativamente accesible, lo que la hace una herramienta de valor incalculable para los investigadores en la búsqueda de la verdad y el conocimiento.

Diseño de la investigación

Diseño de encuestas

La recolección de datos se ha convertido en una parte esencial de la investigación, ya que se necesitan datos precisos para poder entender un tema y realizar conclusiones. Para conseguir estos datos, muchos investigadores utilizan encuestas como herramienta práctica y eficaz. El diseño de encuestas es un proceso

crítico para cualquier investigación, ya que las preguntas tienen que ser necesarias y útiles, con el objetivo de obtener información relevante para el estudio.

Según Toledo (2019) además, debe cuidarse con las distorsiones del lenguaje y los errores de interpretación. El diseño de la encuesta comenzará con el concepto de recopilación de datos. El propósito principal de una encuesta es obtener información, aunque a veces el proceso involucrará además entrevistas y pruebas. Todas estas formas de recopilación de datos tienen sus ventajas y desventajas, y los investigadores pueden escoger la más apropiada para su estudio.

A veces se usan múltiples formas de recoger datos, para asegurar una mayor precisión. La selección de la metodología adecuada dependerá mucho de la pregunta que el investigador esté tratando de responder. Una vez que se ha seleccionado la forma en que se recogerán los datos, se debe proceder al diseño de la encuesta.

Esto puede variar dependiendo del ámbito y el objeto de la investigación, así como de la cantidad de tiempo y recursos disponibles. Muchas veces una encuesta se compone de preguntas cerradas, preguntas abiertas y escalas de medición. Estas tres formas de pregunta tienen diferentes objetivos, por lo que es importante seleccionarlas de manera adecuada.

Las preguntas cerradas ayudan a contar datos y obtener datos numéricos; es decir, cuántos encuestados respondieron de manera positiva o negativa. Estas preguntas ayudan a identificar tendencias en el comportamiento de los encuestados, pero no ofrecen información minuciosa. Preguntas abiertas son, por el contrario, generalmente creadas para obtener una perspectiva centrada en el individuo; estas preguntas permiten que los encuestados expresen sus opiniones y/o experiencias.

Por último, una escala de medición permite la comparación de respuestas de diversos encuestados de manera simultánea; a veces se usan los puntajes obtenidos

por los sujetos como comparación para obtener medidas aproximadas de los resultados. Además de seleccionar los mejores tipos de pregunta para una encuesta, también se debe tener en cuenta la formulación de las preguntas.

Esto es crítico para conseguir información precisa y no distorsionar los resultados. Las preguntas deben ser claras, concisas, pertinentes y no ambiguas. Esto significa que la pregunta debe abordar el tema sobre el que está investigando, reflejar adecuadamente el objetivo de la investigación, y asegurar que todos los encuestados entiendan lo que se les está preguntando.

Según Toala (2019) “las preguntas irrelevantes, ambiguas o redundantes distorsionan los resultados, por lo que deben evitarse” (p.04). Si la encuesta se está realizando en línea, es importante considerar la longitud total de la encuesta. Este factor es una parte clave para mantener la escala de participación alta, ya que muchas personas pueden aburrirse con encuestas muy largas.

Es importante también considerar la formulación de preguntas para teléfonos inteligentes y tablets, para permitir a la mayor cantidad de personas posible completar la encuesta. Por último, los investigadores también deben tener en cuenta quiénes están en el pool de encuestados. Esto significa identificar el tipo de personas que se encuestarán, y su ubicación. Esta información es clave para diseñar la encuesta correctamente y asegurar que se recopilen entrevistas de personas que sean representativas de la población objetivo. El objeto de una encuesta es obtener los resultados más precisos posibles, por lo que es importante realizar la encuesta a la población adecuada.

Niveles de Investigación

Nivel Descriptivo

El nivel descriptivo de la investigación se refiere a la forma en que los investigadores describen los datos obtenidos a través de la recolección de datos. Está directamente relacionado con la capacidad de los investigadores para hacer una interpretación clara y precisa de los datos obtenidos a través de la recolección de información con la intención de proponer soluciones factibles para problemas específicos.

En palabras de (Fernández Bedoya, 2020) la recolección adecuada de datos es una parte integral de cualquier proceso de investigación y los investigadores deben estar preparados para hacer un uso eficiente de los recursos disponibles. Esta capacidad de los investigadores para describir adecuadamente los datos obtenidos es fundamental para establecer una sólida base para la comprensión del problema y la toma de decisiones relacionadas. Se puede decir que hay tres niveles de descripción en una investigación científica.

El primer nivel de descripción es el descriptivo básico. En este nivel, los investigadores describen los datos de una manera estructurada y almacenan la información en un formato fácil de usar. Esta información generalmente se utiliza para crear informes y tablas estadísticas que resumen los resultados.

El segundo nivel de descripción es el descriptivo avanzado. En este nivel, los investigadores profundizan en los datos para realizar análisis de más profundidad y tratar de encontrar patrones y relaciones entre los datos obtenidos. Esta información se utiliza a menudo para hacer conclusiones sobre un tema específico y para probar o rechazar hipótesis.

El último nivel de descripción es el descriptivo. En este nivel, los investigadores tratan de entender mejor y explicar los patrones encontrados en los datos. Esta información se puede utilizar para mejorar los modelos utilizados para recopilar datos,

realizar análisis de datos adicionales o hacer recomendaciones a los invitados. Para lograr un óptimo nivel de descripción de los datos obtenidos a través de la recolección de datos, los investigadores deben comprender y controlar el tipo de datos con el que están trabajando.

En general, los investigadores deben tener en cuenta tres características principales a la hora de recopilar y describir los datos. La primera es la relevancia de los datos recopilados. Esto significa que los datos deben ser lo suficientemente relevantes como para proporcionar una medida adecuada de la situación.

La segunda es la exactitud de los datos. Esto significa que los datos recopilados deben ser lo suficientemente exactos como para proporcionar datos en los que se pueda confiar. El tercer componente es la complejidad de los datos. Esto significa que los datos deben ser lo suficientemente complejos como para permitir un nivel adecuado de descripción.

Además de estas características, los investigadores a menudo utilizan diferentes herramientas para ayudarles a desarrollar un nivel adecuado de descripción de los datos. Estas herramientas incluyen el análisis de correlación, que ayuda a los investigadores a determinar si hay relaciones entre los datos de dos variables, el análisis de regresión, que ayuda a los investigadores a determinar los efectos de variables independientes sobre variables dependientes, y el análisis de la causalidad, que ayuda a los investigadores a determinar si una variable independiente es la causa de una variable dependiente.

En última instancia, un buen nivel de descripción de los datos obtenidos a través de la recolección de datos es un elemento indispensable para el éxito de una investigación. Los investigadores deben entender y comprender el tipo de datos con el que están lidiando y estar preparados para explotar al máximo la información. Cuando

los investigadores pueden describir adecuadamente los datos, pueden hacer un uso óptimo de los recursos a su disposición para encontrar soluciones significativas para problemas específicos.

Nivel Correlacional

La investigación correlacional es un método utilizado para estudiar la manera en que las variables están relacionadas. Esta forma de investigación implica una exploración exhaustiva de cómo dos o más variables (o “construcciones”) están relacionadas entre sí. Los investigadores recopilan y analizan datos con el objetivo de determinar la fuerza y la dirección de la correlación entre las variables.

Según Toala (2019) “la investigación correlacional implica varios pasos para recopilar y analizar datos” (p.17). Estos pasos incluyen la recopilación y limpieza de datos, la creación de una muestra representativa y la medición de variables pertinentes, así como la búsqueda de correlaciones y patrones en los resultados. Para comenzar, el investigador debe recopilar y obtener los datos necesarios para estudiar la relación entre variables. Esto puede incluir encuestas, entrevistas, estudios de casos o cualquier otra fuente de datos pertinente.

Una vez obtenidos los datos, el investigador debe limpiar los datos para detectar y eliminar los datos faltantes, no válidos o anómalos. Una vez realizada la limpieza y extracción de datos, el investigador debe crear una muestra representativa de la población, seleccionando los participantes en el estudio de una manera lo más representativa y justa posible.

Después de crear la muestra, el investigador debe elegir cuidadosamente qué variables y conceptos medir en el estudio. Estas variables se deben seleccionar con precisión para garantizar la validez de los resultados. Una vez que se hayan

seleccionado las variables, el investigador debe aplicar un método de medición adecuado para cada variable.

Por último, utilizando software estadístico especializado, el investigador debe analizar los datos para buscar correlaciones en los resultados. Cuando se encuentre una correlación entre las variables, el investigador debe determinar si esta correlación es significativa y si puede servir para apoyar o refutar una hipótesis.

Población y Muestra

Población

La población está conformada por las PyMEs de la zona 3 del Ecuador, las cuales presentaron sus estados financieros ante la Superintendencia de Compañías. De esta manera, a continuación, se presenta lo mencionado:

Tabla 3*Población*

PROVINCIAS	EMPRESAS
PASTAZA	3
TUNGURAHUA	189
CHIMBORAZO	42
COTOPAXI	37
TOTAL	271

Nota. Población PyMEs zona 3 del Ecuador

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N: población (271)

Z: nivel de confianza (95% - 1,96)

P: probabilidad de concurrencia del fenómeno (50% - 0,5)

Q: probabilidad en contra de ocurrencia del fenómeno (50% - 0,5)

e: margen de error (5% - 0,05)

Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{271 (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2(271 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{260,268}{1,635}$$

$$n = 159,147 \approx 159$$

La muestra posee un total de 159 empresas que forman parte de las PyMEs de la zona 3 del Ecuador.

Técnicas e Instrumentos

Técnica: Encuesta

La encuesta es una de las principales técnicas de investigación cuantitativa que los científicos sociales usan para recopilar datos. Utilizada desde el siglo XVIII, la encuesta sigue siendo una herramienta importante para los encuestadores, ayudándolos a obtener datos sobre opiniones, actitudes, actividades y otros temas. Dado que se utiliza para recopilar datos sobre temas específicos, toma una forma específica y debe abordarse de la manera adecuada para resultar eficaz.

Según (Botella Nicolás & Ramos Ramos, 2019) “los encuestadores comienzan construyendo una pregunta y un tema de la encuesta” (p.12). Al construir la encuesta, deben tener cuidado de diseñar preguntas con respuestas que revelen información relevante sobre el tema principal de la encuesta. Los investigadores deben considerar la formulación de la pregunta, el uso de lenguaje comprensible, el uso de preguntas que sean abiertas o cerradas, el número de preguntas que utilizan y la estructura de la pregunta cuando diseñan la pregunta.

Una vez finalizada la pregunta, los investigadores deben elegir a qué público objetivo se les hará la encuesta para asegurarse de que todos los datos recopilados

sean relevantes para la encuesta. La siguiente etapa es la selección de la muestra para la encuesta. Existen diferentes tipos de muestras que pueden ser utilizados dependiendo del tamaño y el alcance geográfico de la encuesta.

Los investigadores deben seleccionar una muestra que sea representativa de todos los grupos de personas que se encuentran en el entorno objetivo. Una vez seleccionada la muestra, el investigador establecerá diversas formas de distribuir la encuesta, como por correo electrónico, por teléfono, a través de entrevistas personales, en línea o de la misma manera, a través de una combinación de los anteriores.

Debido a que cada medio de distribución presenta diferentes resultados, los investigadores deben asegurarse de elegir el mecanismo de distribución adecuado para cada encuesta. Una vez terminada la estructura de la pregunta, seleccionada la muestra y el mecanismo de distribución, los investigadores deben realizar la recopilación de datos.

Algunas veces, los encuestadores deben utilizar no solo las respuestas de los encuestados, sino también la información no relacionada con el tema que los encuestados comparten libremente. Por ejemplo, pueden recopilar datos demográficos para comprender mejor a la muestra. Los investigadores deben también considerar cómo gestionar los datos, y cómo almacenarlos para su posterior análisis.

Por último, los investigadores deben analizar los datos y llegar a conclusiones. El análisis ayuda a los encuestadores a comprender mejor los resultados de la encuesta y a obtener, a los efectos de su investigación, información relevante a partir de los patrones revelados por los datos. El análisis del contenido ayuda a los investigadores a comprender mejor las respuestas de los encuestados. Esta herramienta es muy útil para entender mejor el significado de los datos recopilados y

para interpretar los resultados de la encuesta. Después de realizar un análisis significativo, los investigadores pueden llegar a una o varias conclusiones válidas y útiles sobre el tema de la encuesta.

Instrumento: Encuesta

La encuesta es uno de los métodos más comunes usados para recolectar información durante cualquier proceso de investigación científica. Una encuesta también puede ser conocida como guía de entrevista, entrevista estructurada o encuesta. Es una herramienta útil para recolectar información precisa, observaciones detalladas y mediciones de opiniones.

Según (Bernabeu et al., 2019) “por todo esto, los cuestionarios son una de las herramientas favoritas para muchos investigadores” (p.15). Los cuestionarios tienen una serie de formatos, estilo y diseño que varían de una investigación a otra según la naturaleza del trabajo. Se utilizan para recolectar datos sobre una variedad de temas, como datos demográficos (edad, género, nivel educativo, etnia, etc.), gustos y preferencias, actitudes y creencias y conductas sociales, entre otros.

La recolección de información a través de un cuestionario es una forma eficaz y barata de obtener una gran cantidad de información detallada. La recolección de información en una investigación implica una serie de pasos que deben ser planeados y diseñados con cierto cuidado para garantizar que la información obtenida sea detallada, precisa y fiable.

Estos pasos incluyen la selección del tema, el diseño del cuestionario, la selección de la muestra, la administración del cuestionario, el análisis de los resultados y la interpretación de resultados. Cada uno de estos pasos en el proceso de recolección de información debe ser cuidadosamente considerado para asegurar la integridad de la investigación.

Un cuestionario bien diseñado es uno de los factores clave para una buena investigación. Se debe tener en cuenta que los cuestionarios son una herramienta de recolección de datos que parte de la premisa de que los informantes tienen buen conocimiento de la materia y están listos para responder con honestidad a las preguntas.

El tema a investigar debe ser seleccionado cuidadosamente con base en una amplia gama de factores. Incluye considerar el blanco de la investigación, el propósito de la investigación y los objetivos de la misma. El diseño del cuestionario, tanto su lenguaje, la organización de las preguntas y la claridad de la narrativa debe ser estructurado con cuidado.

Además, el cuestionario debe tener un tamaño y extensión adecuados, y una secuencia razonable de preguntas. Las preguntas del cuestionario también deben ser auto explicativa y ofrecer al respondiente la oportunidad de referirse a cada pregunta. Asimismo, el cuestionario debe ser diseñado para evitar confusiones y ambigüedad. Es fundamental tener en cuenta la naturaleza de los datos e información requerida para recolectar para responder al cuestionario.

Existen cuestionarios estructurados y no estructurados. Los cuestionarios estructurados son ideales para recopilar datos objetivos y numéricos. Por otra parte, los cuestionarios no estructurados también se usan para recolectar datos cualitativos. La selección de la muestra es uno de los pasos más importantes. Los parámetros de la muestra incluyen la edad, género, estatus socioeconómico, etc.

En palabras de Fernández (2020) “el tamaño adecuado de la muestra debe ser determinado por los objetivos de la investigación” (p.16). Una muestra pequeña será adecuada si se tienen direcciones muy específicas a las preguntas. Por otro lado, una muestra grande será necesaria cuando la información requerida es compleja y

requiere un mayor análisis detallado y una mayor representatividad de la muestra. Una vez que el cuestionario está listo, la administración de esta herramienta para recolectar la información es la siguiente.

Una vez que los datos se recolectan, se pasa entonces al análisis detallado de los resultados. Esto consiste en identificar tendencias, patrones y relaciones entre las variables. Una vez que los datos están analizados de forma adecuada, se pasa entonces a la interpretación de los resultados para entender mejor la información que se ha recopilado.

En definitiva, el cuestionario es una herramienta útil para recopilar información durante una investigación. Si el cuestionario está bien diseñado, puede proporcionar una gran cantidad de información precisa y detallada sobre el tema en cuestión. Para lograr esto, los cuestionarios deben diseñarse con cuidado y administrados de forma adecuada para garantizar una recolección de datos válidos y fiable.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de Resultados

En el presente capítulo se realizará la tabulación de los resultados obtenidos mediante la encuesta, la cual se aplicó a los directivos de las diferentes empresas de la zona 3 del Ecuador. Esta se encuentra conformada por varias provincias, entre ellas Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Pastaza, es así como se podrá determinar que empresas utilizan de manera eficiente la herramienta de gestión contable conocida como Balance Score Card, y, asimismo, determinar cuáles carecen de esta, para posteriormente proponer su implementación.

Pregunta 1. ¿A qué provincia pertenece?

Tabla 4

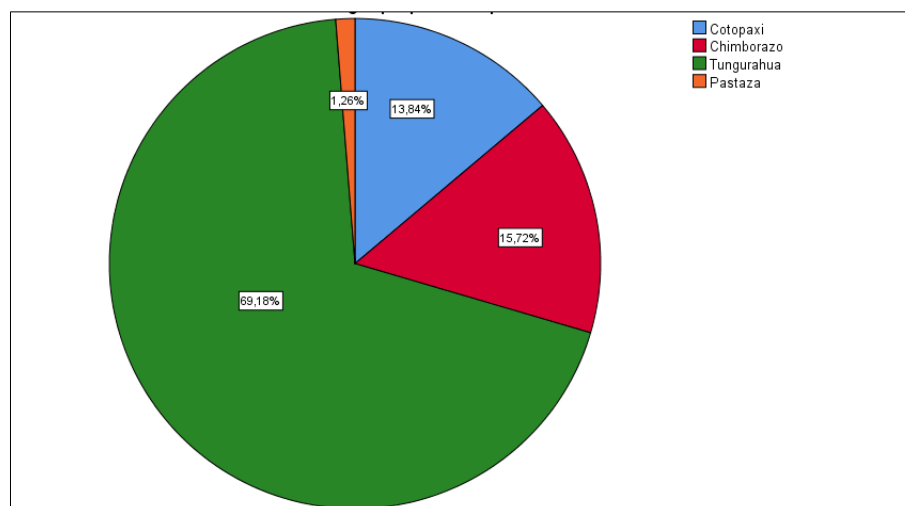
Provincia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cotopaxi	22	13,8	13,8	13,8
	Chimborazo	25	15,7	15,7	29,6
	Tungurahua	110	69,2	69,2	98,7
	Pastaza	2	1,3	1,3	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 3

Provincia



Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

Como se observa en la figura 3, las respuestas provistas son las de las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Pastaza. Estas respuestas tienen porcentajes asociados a ellas, que indican que el 69,18% de los encuestados respondieron que la provincia a la que pertenece es Tungurahua, siguiendo de lejos con el 15,72% de los encuestados respondiendo Chimborazo, el 13,84% Cotopaxi, y el 1,26% Pastaza.

Pregunta 2. ¿Cuántos años lleva la empresa en el mercado?

Tabla 5

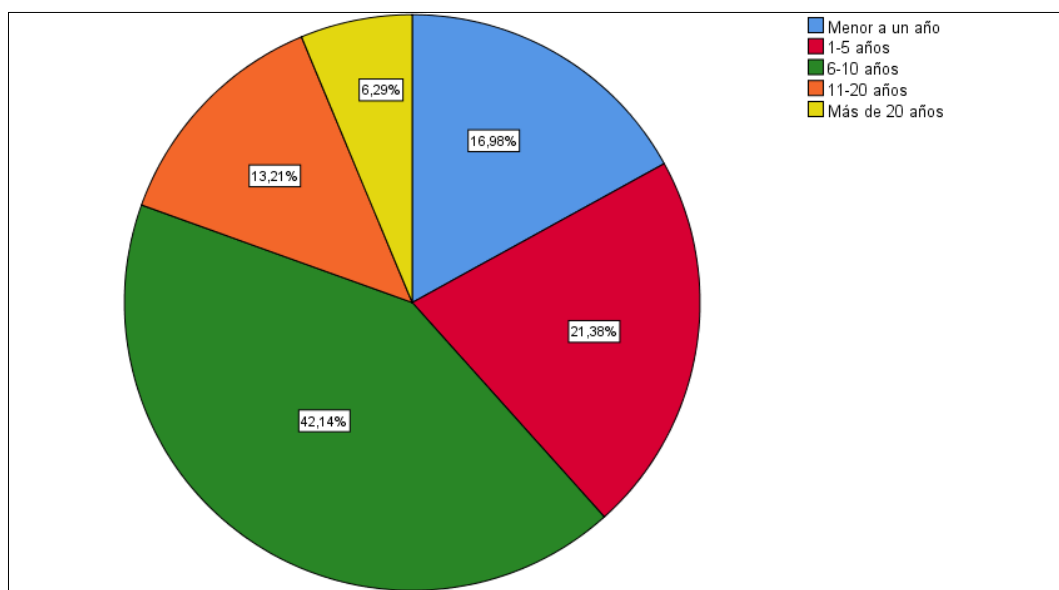
Años

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor a un año	27	17,0	17,0	17,0
	1-5 años	34	21,4	21,4	38,4
	6-10 años	67	42,1	42,1	80,5
	11-20 años	21	13,2	13,2	93,7
	Más de 20 años	10	6,3	6,3	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 4

Años



Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

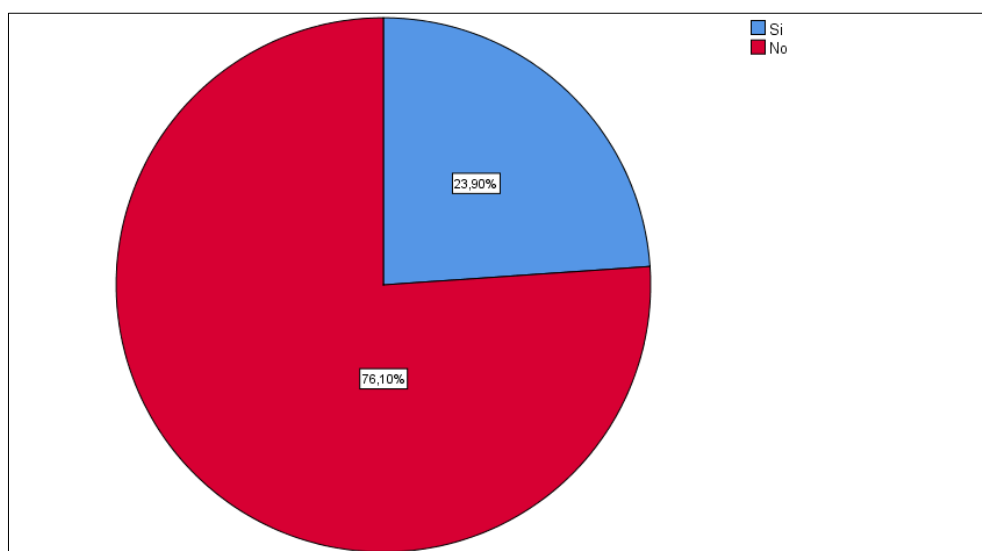
Acorde a los resultados presentados de la figura 4, el 16,98% de los encuestados respondieron que lleva menos de un año, mientras un 21,38% informó que lleva entre uno y cinco años. La mayoría de los encuestados, un 42,14%, dijeron que lleva entre seis y diez años. Un 13,21% dijo que lleva entre 11-20 años y un 6,29% informó que lleva más de 20 años.

Pregunta 3. ¿La empresa ha utilizado alguna herramienta o sistema para medir su rentabilidad?

Tabla 6*Herramienta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	38	23,9	23,9	23,9
	No	121	76,1	76,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador

Figura 5*Herramienta*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador

Análisis e Interpretación

Acorde a los resultados Esta pregunta define una realidad estadística que indica que el 23,90% de las empresas sí ha utilizado herramientas o sistemas para medir su rentabilidad, mientras que el 76,10% restante no los ha utilizado. Esto refleja que la

mayoría de las empresas aún no han adoptado herramientas tecnológicas para medir su rentabilidad, por lo tanto, podrían estar perdiendo la oportunidad de obtener información importante que mejore su rendimiento financiero.

Pregunta 4. ¿Conoce usted lo que es el Cuadro de Mando Integral BSC?

Tabla 7

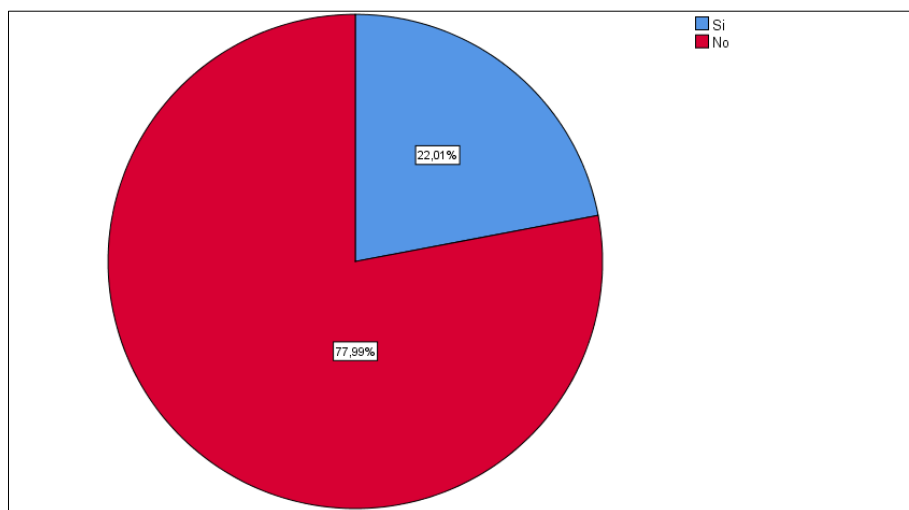
Cuadro de mando integral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	35	22,0	22,0	22,0
	No	124	78,0	78,0	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador

Figura 6

Cuadro de mando integral



Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador

Análisis e Interpretación

Acorde a los resultados de la figura 6, sugieren que aproximadamente un cuarto de la muestra sabe qué es el Cuadro de Mando Integral BSC, mientras que la mayoría de los participantes (alrededor del 77,99%) no conocen el tema. Esto podría significar que el Cuadro de Mando Integral BSC no es un tema bien conocido o que la muestra no está bien informada.

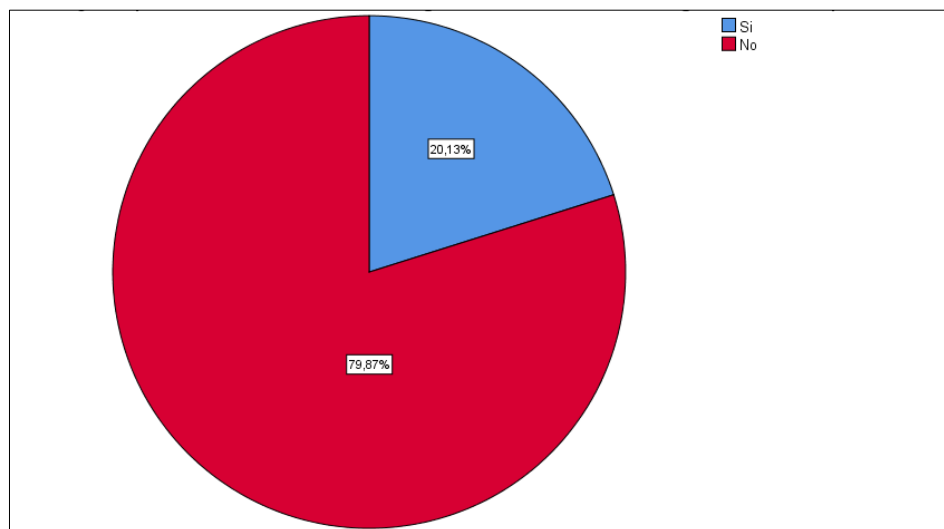
Pregunta 5. ¿Ha implementado la herramienta estratégica del Cuadro de Mando Integral BSC en la empresa?

Tabla 8

Implementación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	32	20,1	20,1	20,1
	No	127	79,9	79,9	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 7*Implementación*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

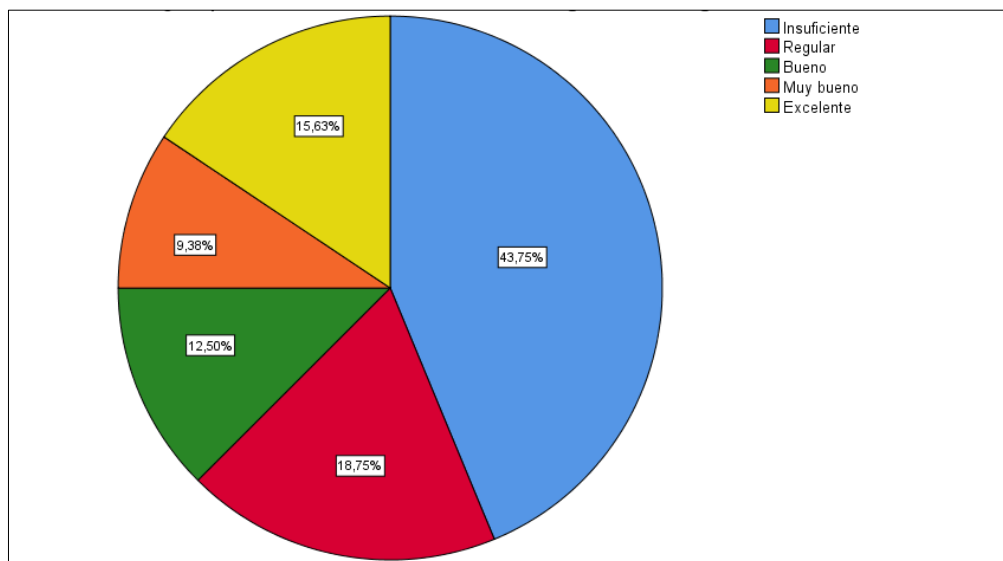
Como se ilustra en la figura 7, el 79,87 % de las empresas no han implementado la herramienta estratégica del Cuadro de Mando Integral BSC. Esto significa que pese a la tendencia a implementar herramientas como el Cuadro de Mando Integral BSC, las empresas no la han llevado completamente a cabo o hay rechazo a su adopción. Sin embargo, al 20,13 % restante sí se les ha implementado la herramienta estratégica.

Pregunta 6. ¿En qué nivel utiliza el Cuadro de Mando Integral BSC en la gestión contable?

Tabla 9*Nivel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	14	8,8	43,8	43,8
	Regular	6	3,8	18,8	62,5
	Bueno	4	2,5	12,5	75,0
	Muy bueno	3	1,9	9,4	84,4
	Excelente	5	3,1	15,6	100,0
	Total	32	20,1	100,0	
Perdidos	Sistema	127	79,9		
Total		159	100,0		

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 8*Nivel*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

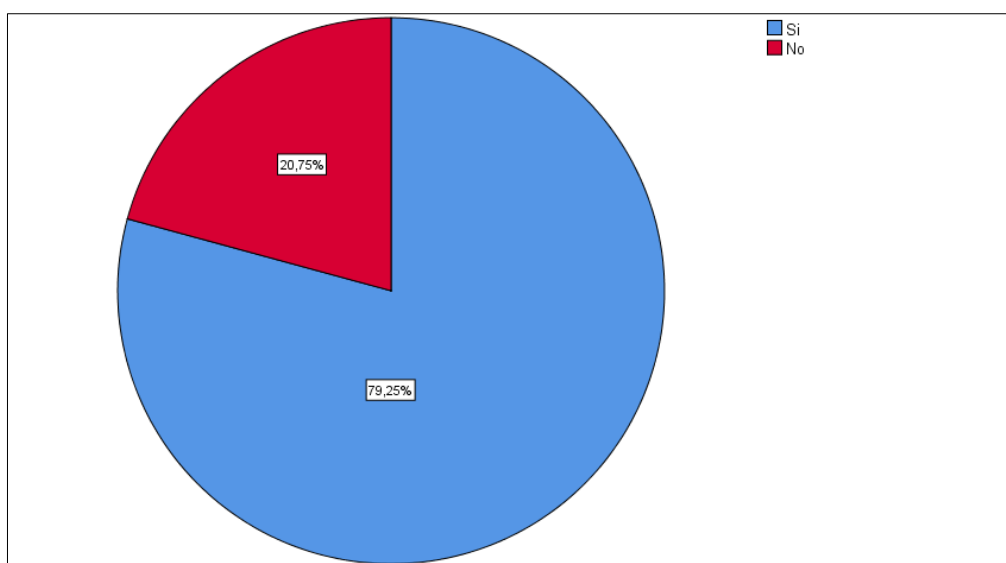
Acorde a los resultados presentados en la figura 8, el análisis técnico muestra que el nivel de utilización del BSC para la gestión contable es insuficiente (43,75%), regular (18,75%), bueno (12,50%), muy bueno (9,38%) y excelente (9,38%). Estos resultados indican que hay una clara necesidad de mejorar la utilización del BSC en la gestión contable, ya que una mayor proporción de los usuarios califican su uso como insuficiente o regular.

Pregunta 7. ¿Aplicaría el Cuadro de Mando Integral BSC, para tomar una mejor decisión?

Tabla 10*Aplicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	126	79,2	79,2	79,2
	No	33	20,8	20,8	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 9*Aplicación*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

Acorde a los resultados presentados en la figura 9, la mayoría de las empresas (el 79,25%) aplicaría el Cuadro de Mando Integral BSC para tomar mejores decisiones.

Esto sugiere que la gente puede reconocer el valor de esta herramienta y cree que proporciona ventajas tangibles al tomar decisiones estratégicas. Además, los resultados indican que hay una minoría (el 20,75%) que no aplicaría el Cuadro de Mando Integral BSC para tomar mejores decisiones.

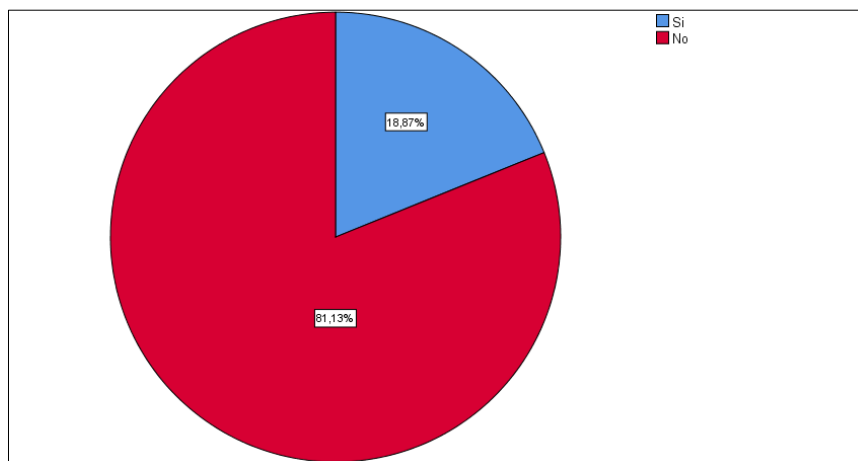
Pregunta 8. ¿Los procedimientos contables son acordes a lo estipulado por las normativas de la empresa y las entidades reguladoras (NIIF)?

Tabla 11

Procedimientos contables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	30	18,9	18,9	18,9
	No	129	81,1	81,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 10*Procedimientos contables*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

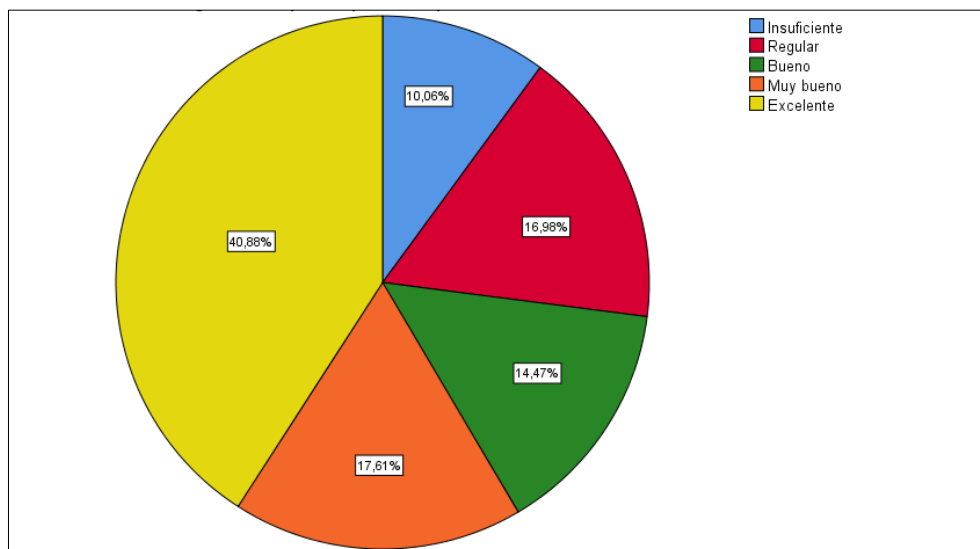
Acorde a los resultados presentados en la figura 10, este análisis técnico evalúa el uso de procedimientos contables implementados por una empresa o entidad para determinar si son acordes con las normativas impuestas por las entidades reguladoras (NIIF). La encuesta realizada para llegar a estos resultados mostró que el 18,87% de los encuestados respondieron que sí los procedimientos contables están de acuerdo con las normativas de la empresa y las entidades reguladoras, mientras que el 81,13% dijo que no.

Pregunta 9. ¿Cómo empresa que tan importante es la satisfacción de los clientes?

Tabla 12*Satisfacción del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	16	10,1	10,1	10,1
	Regular	27	17,0	17,0	27,0
	Bueno	23	14,5	14,5	41,5
	Muy bueno	28	17,6	17,6	59,1
	Excelente	65	40,9	40,9	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 11*Satisfacción del cliente*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

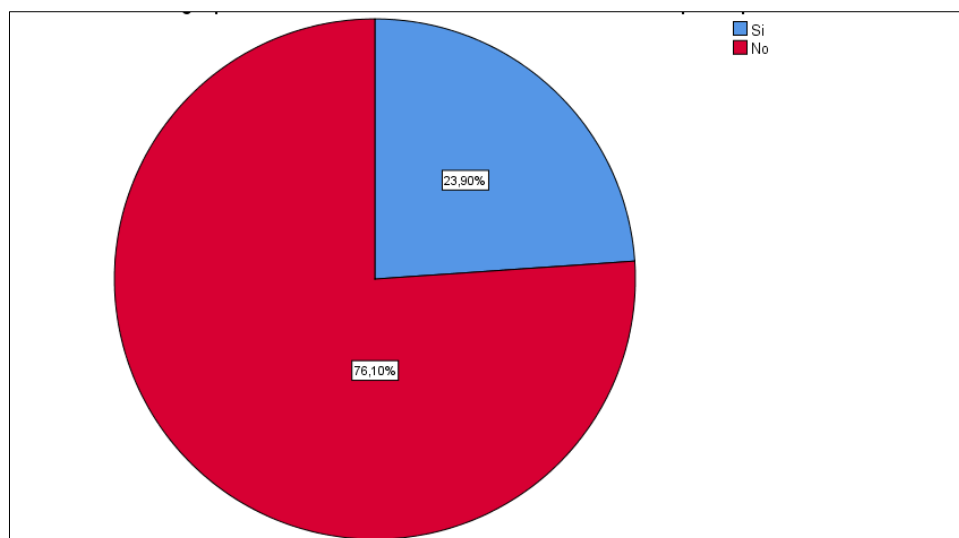
Como se ilustra en la figura 11, existe una significativa cantidad de satisfacción entre los clientes de la empresa. La calificación más alta es excelente, con un porcentaje del 40,88%, seguida por muy bueno con un porcentaje del 17,61%. Esto indica altos niveles de satisfacción. Además, el porcentaje de las calificaciones "insuficiente" y "regular" es bajo, con 10,06% y 16,98% respectivamente.

Pregunta 10. ¿El personal contable conoce las directrices establecidas por la empresa?

Tabla 13*Personal contable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	38	23,9	23,9	23,9
	No	121	76,1	76,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 12*Personal contable*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

Acorde a los resultados presentados en la figura 12, el 76,10% del personal contable no conoce las directrices establecidas por la empresa. Esto indica que hay un

déficit de conocimiento y preparación dentro de la fuerza de trabajo contable. Esto podría resultar en problemas o errores en la contabilidad, lo que podría a su vez resultar en problemas de cumplimiento normativo.

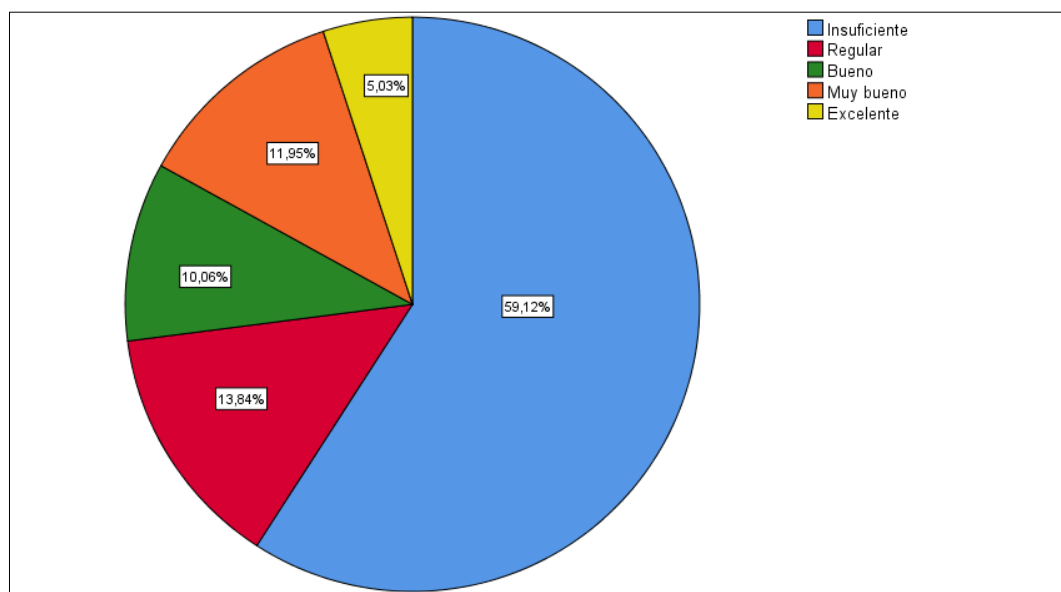
Pregunta 11. ¿En qué nivel aplica los ratios (indicadores) financieros y económicos en la empresa?

Tabla 14

Ratios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	94	59,1	59,1	59,1
	Regular	22	13,8	13,8	73,0
	Bueno	16	10,1	10,1	83,0
	Muy bueno	19	11,9	11,9	95,0
	Excelente	8	5,0	5,0	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 13*Ratios*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

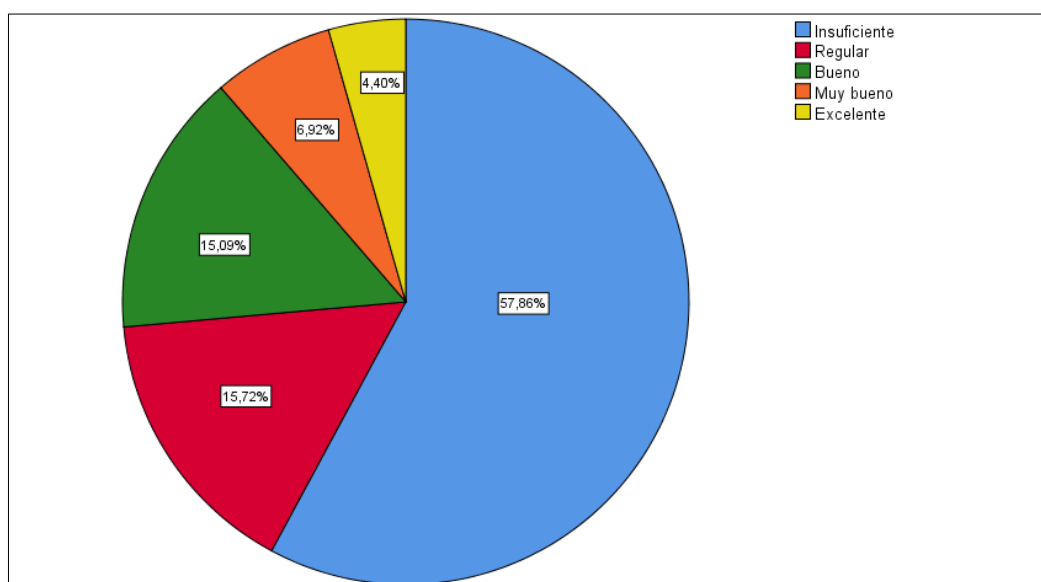
Acorde a los resultados presentados en la figura 13, el nivel de aplicación de ratios (indicadores) financieros y económicos en la empresa es insuficiente, con un 59,12%. Por último, se establece que una proporción pequeña (aproximadamente el 16,98%, formado por bueno y excelente) logran tener una aplicación satisfactoria.

Pregunta 12. ¿Con qué frecuencia cumple la empresa con los objetivos empresariales?

Tabla 15*Cumplimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	92	57,9	57,9	57,9
	Regular	25	15,7	15,7	73,6
	Bueno	24	15,1	15,1	88,7
	Muy bueno	11	6,9	6,9	95,6
	Excelente	7	4,4	4,4	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 14*Cumplimiento*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

Acorde a los resultados presentados en la figura 14, el 57,86% de los resultados es insuficiente, lo que indica que el alcance y logros de la empresa no son los adecuados. Esto también significa que las empresas no están cumpliendo con los objetivos financieros, de mercado, operacionales o estratégicos a los que se ha comprometido. Por otro lado, el 15,72% de los resultados es regular, por lo que la empresa logra algunos de sus objetivos, aunque con menor frecuencia. El 15,09% de los resultados es bueno, lo que significa que la empresa alcanza algunos objetivos de manera consistente. Por último, el 4,40% es excelente, por lo que la frecuencia con la que la empresa cumple con los objetivos empresariales es excepcional.

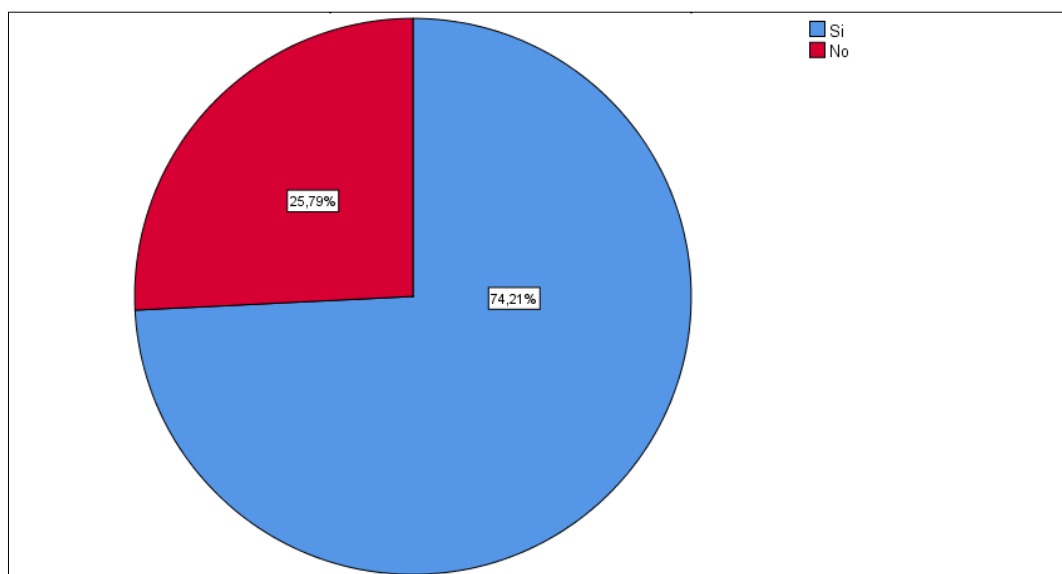
Pregunta 13. ¿Considera usted que la inversión en una herramienta del Cuadro de Mando Integral BSC, es fundamental para aumentar la rentabilidad de la empresa?

Tabla 16

Inversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	118	74,2	74,2	74,2
	No	41	25,8	25,8	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 15*Inversión*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

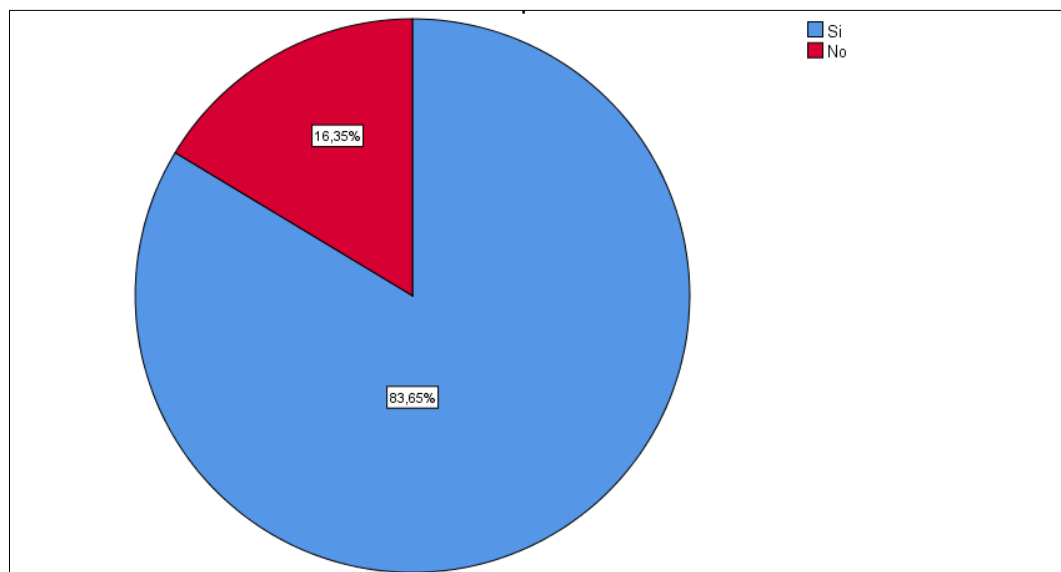
Acorde a los resultados presentados en la figura 14, indica una respuesta mayoritaria de Sí, con un 74,21%. Esto sugiere que la mayoría de las personas consideran que la inversión en la herramienta de Cuadro de Mando Integral BSC es fundamental para aumentar la rentabilidad de la empresa. Esto es significativo porque BSC ofrece un marco de gestión estratégica rentable, lo que muestra que la inversión en la herramienta puede ayudar a la empresa a mejorar su rendimiento financiero. Por otro lado, hay un 25,79% que ha respondido que No y esta tasa se puede asociar con los casos en los que una empresa ya cuenta con herramientas de Cuadro de Mando pero que generan poco valor a la empresa.

Pregunta 14. ¿Desearía usted presentación gratuita del BSC para la aplicación y optimización de las utilidades de la empresa?

Tabla 17*Presentación gratuita*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	133	83,6	83,6	83,6
	No	26	16,4	16,4	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Figura 16*Presentación gratuita*

Nota. Encuesta aplicada a las empresas del sector comercial de la zona 3 del Ecuador.

Análisis e Interpretación

Como se observa en la figura 16, los resultados muestran que un 83,65% aprobaron desear una presentación gratuita del Balance Scorecard para maximizar la

rentabilidad de la empresa. Por otra parte, el 16,35% de los encuestados indicaron que no deseaban una presentación gratuita. Esto significa que se debería tomar en consideración la posibilidad de ofrecer presentaciones gratuitas de BSC para optimizar las utilidades de la empresa.

Comprobación de la incidencia de las variables

Para comprobar la incidencia entre las variables de la presente investigación, será importante llevar a cabo el análisis de chi cuadrado. Para hacerlo se deben escoger dos preguntas del cuestionario, y, así demostrar lo mencionado.

Tabla 18

Tabla cruzada

		Cálculo de Chi Cuadrado		
		¿El personal contable conoce las directrices establecidas por empresa?		
		Si	No	Total
¿Ha implementado la herramienta estratégica del Cuadro de Mando Integral BSC en la empresa?	Si	32	0	32
	No	6	121	127
Total		38	121	159

Nota. Tabla cruzada

De acuerdo a la tabla cruzada, podemos observar lo siguiente:

De las 159 empresas encuestadas, 32 han implementado la herramienta estratégica del Cuadro de Mando Integral BSC, mientras que 127 no lo han hecho.

De las empresas que han implementado el BSC, todas afirman que el personal contable conoce las directrices establecidas por la empresa.

De las empresas que no han implementado el BSC, 121 afirman que el personal contable conoce las directrices establecidas por la empresa, mientras que 6 indican que no las conocen.

En definitiva, aunque todas las empresas que han implementado el BSC afirman que el personal contable conoce las directrices, un pequeño porcentaje de las empresas que no han implementado el BSC indican que el personal contable no las conoce. Esto puede significar que la implementación del BSC puede contribuir a una mejor comunicación y alineación de las directrices con el personal contable.

Tabla 19*Prueba chi cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	127,569 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad	122,384	1	,000		
Razón de verosimilitud	126,533	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	126,767	1	,000		
N de casos válidos	159				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,65.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Nota. Prueba chi cuadrado

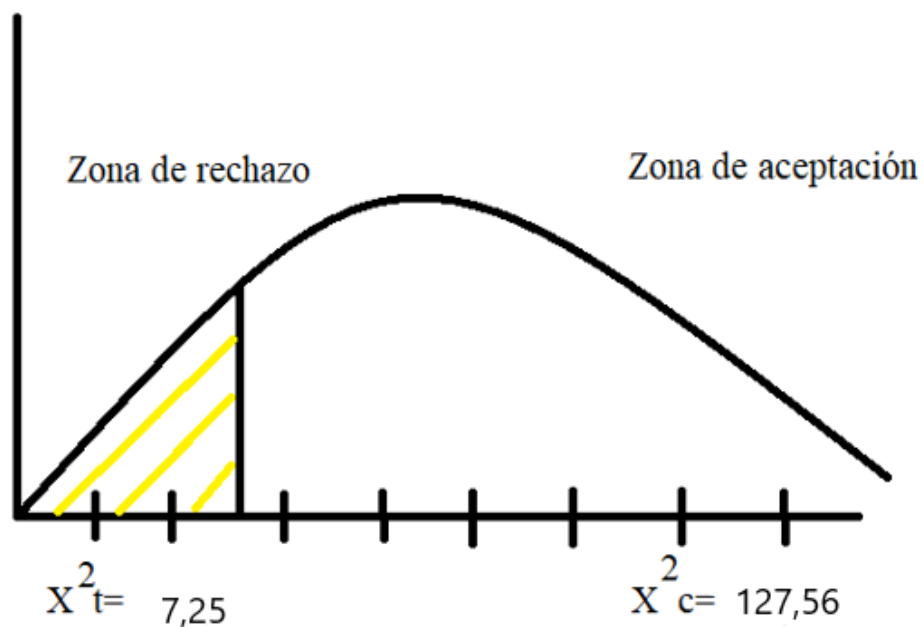
Los resultados muestran que se realizó una prueba de chi-cuadrado con un valor de 127,569 para 1 grado de libertad. La significación asintótica bilateral es de 0,000, lo que indica que la asociación entre las variables en la tabla es estadísticamente significativa.

Se realizó una corrección de continuidad para ajustar el valor de chi-cuadrado, y el resultado obtenido fue de 122,384, también con una significación asintótica bilateral de 0,000. La razón de verosimilitud también se utilizó como medida de asociación, y el valor obtenido fue de 126,533, con una significación asintótica bilateral

de 0,000. Además, se realizó una prueba exacta de Fisher que arrojó un valor de 0,000 para la significación exacta bilateral y un valor de 0,000 para la significación exacta unilateral. Por último, se llevó a cabo una prueba de asociación lineal por lineal, siendo el resultado obtenido de 126,767 con una significación asintótica bilateral de 0,000.

Figura 17

Representación gráfica chi cuadrado



Nota. Presentación gráfica de chi cuadrado

Los resultados de las pruebas de chi-cuadrado muestran un alto nivel de significación estadística. Esto significa que los datos que se están analizando tienen una asociación entre sí. Los valores p para todas las pruebas realizadas son menores que 0,05, lo que significa que la asociación entre los datos es lo suficientemente fuerte como para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa en todas las pruebas.

Capítulo V

Propuesta

Descripción de la Propuesta

Título de la Propuesta

Diseño del Cuadro de Mando Integral (BSC) para las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador. Caso práctico “Induvest S.A”.

Institución Ejecutora

ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas

Beneficiarios

Pyme del sector comercial de la zona 3 Ecuador

Equipo Técnico Responsable

Estudiantes:

Valeria Anabel Cañar Porras y Alexandra Maribel Chango Díaz

Docente Colaborador:

Ing. Luis Patricio Illapa Sánchez

Antecedentes de la Propuesta

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) enfrentan grandes desafíos para lograr su supervivencia y crecimiento en un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado. El sector comercial de la zona 3 del Ecuador no es una excepción.

En este contexto, el diseño del cuadro de mando integral (BSC) se presenta como una herramienta fundamental para ayudar a las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador, a mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos estratégicos.

El cuadro de mando integral (BSC) es un sistema de gestión que permite medir y monitorear el desempeño de una empresa en función de diferentes perspectivas clave, como la perspectiva financiera, del cliente, de los procesos internos y del aprendizaje y crecimiento. Esta metodología proporciona una visión integral y equilibrada de la organización, permitiendo identificar áreas de mejora y establecer objetivos claros y medibles.

En el caso de las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador, el diseño del cuadro de mando integral se convierte en una herramienta esencial para abordar los desafíos de rentabilidad, competencia y satisfacción del cliente. Mediante la implementación de indicadores clave de desempeño en cada una de las perspectivas mencionadas, las empresas podrán tener una visión completa de su situación y establecer estrategias para mejorarla.

Justificación de la Propuesta

La propuesta de implementar un Cuadro de Mando Integral (BSC) de la gestión contable en las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, las PyMEs representan un sector económico de gran importancia en el desarrollo del país. Según datos del INEC, estas empresas representan el 99% de las unidades productivas en Ecuador y generan alrededor del 70% del empleo. Sin embargo, muchas de ellas enfrentan dificultades para mantener una gestión contable adecuada, lo que limita su capacidad de tomar decisiones informadas y estratégicas.

El BSC es una herramienta de gestión que permite medir y controlar el desempeño de una organización a través de indicadores financieros y no financieros. Su objetivo principal es alinear los objetivos estratégicos de la empresa con las acciones y resultados obtenidos, brindando una visión integral de la gestión contable.

En el caso específico del sector comercial de la zona 3 del Ecuador, la implementación de un BSC de la gestión contable sería especialmente beneficiosa debido a las características propias de este sector. El comercio es una actividad dinámica y altamente competitiva, en la que las empresas deben adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y tomar decisiones informadas para mantener su rentabilidad y crecimiento.

El BSC permitiría a las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador tener un mayor control sobre su gestión contable, proporcionando información en tiempo real sobre variables clave como ingresos, costos, rentabilidad, inventario y flujo de efectivo. Esto permitiría identificar de manera oportuna situaciones problemáticas, como una disminución en las ventas, un aumento inesperado en los costos o una acumulación excesiva de inventario, y tomar medidas correctivas de manera temprana.

Además, el BSC facilitaría la toma de decisiones informadas y estratégicas. Al contar con información confiable y actualizada sobre su situación financiera, las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador podrían evaluar de manera más precisa el impacto de sus decisiones y definir objetivos realistas y alcanzables. Por ejemplo, podrían determinar cuánto pueden invertir en la adquisición de nuevo inventario, cuál es el precio óptimo de venta de sus productos o cuántos recursos destinar a estrategias de marketing.

Asimismo, la implementación de un BSC de la gestión contable en estas PyMEs ayudaría a mejorar la planificación y el control presupuestario. Al contar con información

actualizada y detallada sobre los ingresos y gastos de la empresa, se puede realizar una planificación financiera más precisa y establecer presupuestos realistas. Esto permitiría evitar desviaciones significativas y optimizar el uso de los recursos disponibles.

El BSC también facilitaría la evaluación del desempeño y el establecimiento de incentivos adecuados para los empleados. Al contar con indicadores claros y objetivos de gestión, se puede evaluar el cumplimiento de metas y objetivos tanto individuales como colectivos. Esto permitiría reconocer y recompensar adecuadamente a aquellos empleados que demuestran un desempeño excepcional y motivar al resto del equipo a alcanzar los resultados deseados.

Además, la implementación de un BSC de la gestión contable en las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador permitiría mejorar la transparencia y la confianza en la gestión de estas empresas. Al contar con indicadores clave de desempeño y una visión integral de la gestión contable, se facilitaría el acceso a información confiable tanto para los propietarios y directivos de las empresas como para los posibles inversionistas, socios o entidades financieras.

Cabe destacar que la implementación de un BSC de la gestión contable en estas PyMEs no solo beneficiaría a las empresas de manera individual, sino también al sector comercial en su conjunto y al desarrollo económico de la zona 3 del Ecuador. El sector comercial es un motor importante de la economía, y unas PyMEs con una gestión contable eficiente y estratégica contribuirían a generar empleo, aumentar la productividad y fortalecer la competitividad de la zona.

Objetivo de la Propuesta

Objetivo General

Elaborar un cuadro de mando integral (BSC) para mejorar la gestión contable en las PyMEs del sector comercial 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 indicadores de gestión por cada una de las perspectivas del cuadro de mando integral (BSC).

Fundamentación de la Propuesta

En esta sección se explican detalladamente los pasos a seguir en el proceso de diseño del cuadro de mando integral (BSC), el cual se ha dividido en tres etapas.

Fase I: Desarrollo de Objetivos Estratégicos

En esta faceta se establecieron objetivos estratégicos para mejorar aspectos relacionados con las finanzas, las ventas y el mercado a través del compromiso y responsabilidad de sus empleados.

Tabla 20

Desarrollo de objetivos estratégicos

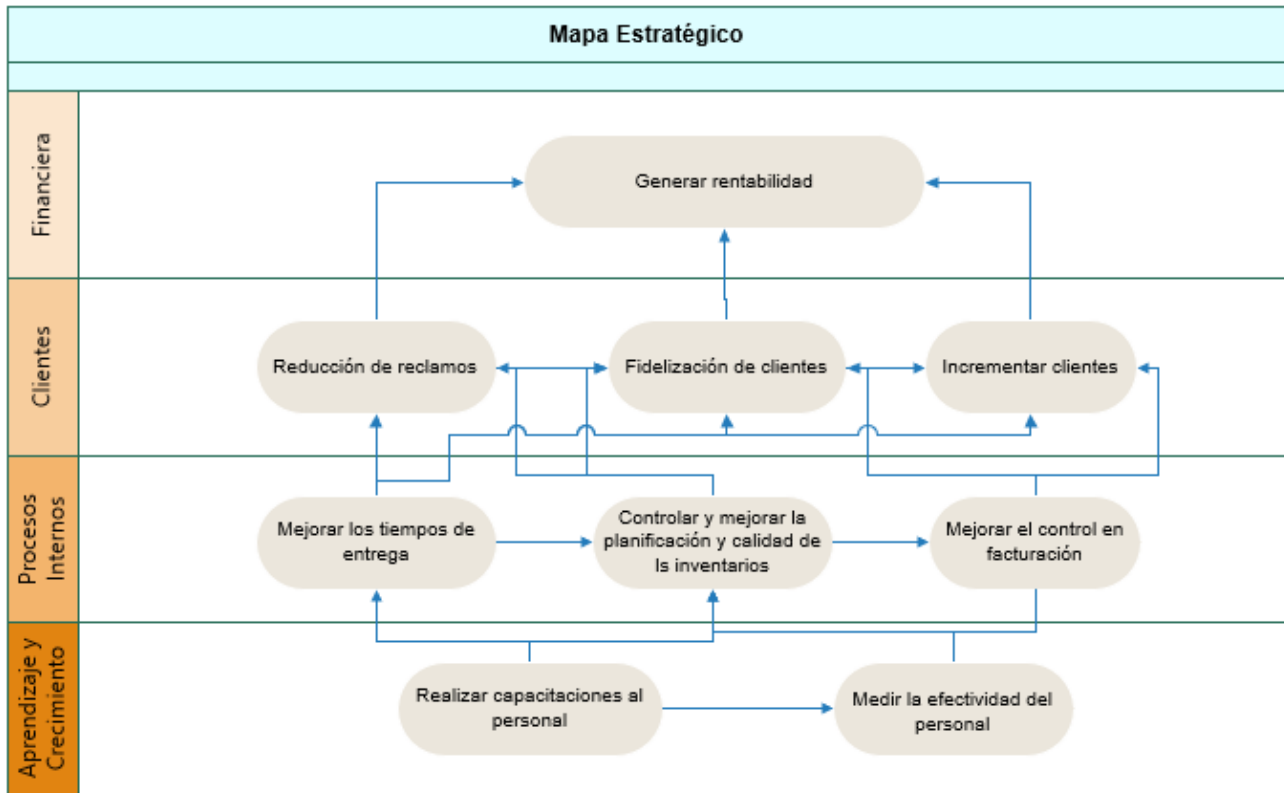
Objetivos estratégicos	Perspectiva			
	Aprendizaje y Crecimiento	Procesos Internos	Clientes	Financiera
Realizar capacitaciones al personal	X			
Medir la efectividad del personal	X			
Mejorar los tiempos de entrega		X		
Controlar y mejorar la planificación y calidad de las operaciones		X		
Mejorar el control en facturación		X		
Reducción de reclamos			X	
Fidelización de clientes			X	
Incrementar clientes			X	
Generar rentabilidad				X

Nota. Objetivos estratégicos

Mapa Estratégico

Figura 18

Mapa estratégico



Nota. Mapa estratégico

Tabla 21

Matriz de objetivos e indicadores de gestión

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADOR	METAS
Aprendizaje y Crecimiento	Realizar capacitaciones al personal	Porcentaje de capacitaciones al personal	Incrementar el 43% en capacitaciones respecto al año anterior
	Medir la efectividad del personal	Porcentaje de efectividad del personal	Incrementar un 50% del cumplimiento los objetivos por los colaboradores respecto al año anterior
Procesos Internos	Mejorar los tiempos de entrega	Porcentaje del tiempo de entrega de pedidos	Incrementar el 50% en pedidos a ser entregados con respecto al año anterior
	Controlar y mejorar la planificación y calidad de los inventarios	Procesos para la administración de inventarios según la NIC 2.	Reducir un 20% de productos defectuosos con respecto al año anterior
	Mejorar el control en facturación	Porcentaje de facturas mal emitidas	Reducir un 5% en las facturas anuladas con respecto al año anterior
Clientes	Reducción de reclamos	Porcentaje de reclamos	Reducir en un 2% los reclamos con respecto al año anterior
	Fidelización de clientes	Fidelización	Fidelizar un 30% de clientes con respecto al año anterior
	Incrementar clientes	Incrementar clientes	Elevar un 10% de clientes nuevos con respecto al año anterior
Financiera	Generar rentabilidad	ROA	Mantener o elevar un 30% de rentabilidad de la empresa
		Razón Corriente	Mantener en un 3 % la capacidad para cumplir con las obligaciones a corto plazo

Nota. Objetivos e indicadores de gestión.

Diseño del Cuadro de Mando Integral

Tabla 22

Diseño del cuadro de mando integral (BSC) para las PyMEs

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	INDICADORES	FÓRMULA	LÍNEA BASE	METAS	RESULTADO	UNIDAD DE MEDIDA	NIVELES			FRECUENCIA		
								DEFICIENTE	TOLERANTE	ÓPTIMO			
Aprendizaje y Crecimiento	Realizar capacitaciones al personal	Porcentaje de Capacitaciones al personal	$\frac{N. de colaboradores capacitados}{N. de colaboradores totales} * 100$	33,33		43	Incrementar el 43% en capacitaciones respecto al año anterior	39,78	Porcentual	< 33,32%	>33,33% - < 42,99%	>=43%	Anual
	Medir la efectividad del personal	Porcentaje de efectividad del personal	$\frac{N. de colaboradores que cumplen los objetivos}{N. de colaboradores totales} * 100$	40,00		50	Incrementar un 50% del cumplimiento los objetivos por los colaboradores respecto al año	46,67	Porcentual	<= 39%	>40% - < 49%	>=50%	Anual
Procesos Internos	Mejorar los tiempos de entrega	Porcentaje del tiempo de entrega	$\frac{N. de pedidos entregados}{N. de pedidos solicitados} * 100$	43		50	Incrementar un 50% en pedidos a ser entregados con respecto al año anterior	48	Porcentual	< 43%	> 43,1% - < 49,99%	>=50%	Anual
	Controlar y mejorar la planificación y calidad de los inventarios	Procesos para la administración de inventarios según la NIC 2.	$\frac{N. de productos defectuosos}{N. de productos totales} * 100$	40		20	Reducir un 20% de productos defectuosos con respecto al año anterior	26,67	Porcentual	> 40%	< 39% - >20,1%	<=20%	Anual
	Mejorar el control en facturación	Porcentaje de facturas mal emitidas.	$\frac{N. de facturas anuladas}{N. de facturas emitidas correctamente} * 100$	10		5	Reducir un 5% en las facturas anuladas con respecto al año anterior	6,67	Porcentual	>10%	<9,99% - >5,1%	>=5%	Anual

PERSPECTIVA	OBJETIVOS	INDICADORES	FÓRMULA	LÍNEA BASE	METAS	RESULTADO	UNIDAD DE MEDIDA	NIVELES			FRECUENCIA		
								DEFICIENTE	TOLERANTE	ÓPTIMO			
Clientes	Reducción de reclamos	Porcentaje de reclamos	$\frac{N. de reclamos}{N. de clientes atendidos} + 100$	3,00		2	Reducir en un 2% los reclamos, con respecto al año anterior	2,33	Porcentual	> 3%	>2,1% - < 2,99%	<2%	Anual
	Fidelización de clientes	Fidelización	$\frac{N. de clientes frecuentes}{N. de clientes totales} + 100$	20,00		30	Fidelizar un 30% de clientes con respecto al año anterior.	26,67	Porcentual	<= 19%	>20% - < 29%	>=30%	Anual
	Incrementar clientes	Alianzas estratégicas para incrementar clientes	$\frac{Nuevos clientes}{Total clientes} * 100$	5,00		10	Elevar un 10% de clientes nuevos con respecto al año anterior.	8,33	Porcentual	<= 4%	>5% - < 9%	>=10%	Anual
Financiera	Generar rentabilidad	ROA	$\frac{Utilidad neta}{Activos}$	28,97		30	Mantener o elevar un 30% de rentabilidad de la empresa con respecto al año anterior	29,66	Porcentual	< 5%	>5,1% - < 29,9%	>=30%	Anual
		Razón corriente	$\frac{Activo corriente}{Pasivo corriente}$	3		3	Mantener en un 3% la capacidad para cumplir con obligaciones a corto plazo.	3	Unidad	<1	<1,1 - >1,9	>=2	Anual

Nota. Diseño del cuadro de mando integral como propuesta para las PyMEs del sector comercial.

Interpretación

Los datos presentados son indicadores clave de desempeño (KPI) utilizados para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en diferentes perspectivas de una organización.

En cuanto a la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, los objetivos estratégicos son realizar capacitaciones al personal, medir la efectividad del personal. Estos indicadores son utilizados para medir el desempeño la empresa, estos datos nos han sido proporcionado por la empresa INDUVEST S.A

En cuanto a la perspectiva de procesos internos, los objetivos estratégicos son mejorar los tiempos de entrega, controlar y mejorar la planificación y calidad de las operaciones y mejorar el control de facturación. Estos indicadores son utilizados para medir el desempeño la empresa, estos datos nos han sido proporcionado por la empresa.

En cuanto a la perspectiva de clientes, los objetivos estratégicos son reducir los reclamos, fidelizar los clientes e incrementar clientes. Estos indicadores son utilizados para medir el desempeño de los clientes en la empresa, estos datos nos han sido proporcionado por la empresa.

Por último, en la perspectiva financiera, el objetivo estratégico es generar rentabilidad. Estos indicadores son utilizados para medir el desempeño de la empresa como generadora de ingresos. Estos datos nos han sido proporcionado por la empresa.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En primer lugar, se concluye que los resultados de las pruebas de chi-cuadrado confirman la presencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Estos hallazgos son consistentes con la literatura existente y tienen importantes implicaciones para comprender la relación entre las variables y su impacto en el fenómeno estudiado. Estos resultados pueden ser útiles en la toma de decisiones y en el desarrollo de intervenciones o políticas relacionadas con las variables analizadas.

Asimismo, se concluye que la implementación de un Cuadro de Mando Integral (BSC) de la gestión contable en las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador se justifica por su importancia económica, la necesidad de una gestión contable eficiente y estratégica, las características propias del sector comercial, los beneficios que proporciona el BSC y su impacto en el desarrollo económico de la zona.

La implementación del BSC permitiría a estas empresas tener un mayor control sobre su gestión contable, tomar decisiones informadas y estratégicas, mejorar la planificación y el control presupuestario, evaluar el desempeño y establecer incentivos adecuados, mejorar la transparencia y la confianza en la gestión, y contribuir al desarrollo económico de la zona. En resumen, la implementación de un BSC de la gestión contable en las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador es una medida necesaria y beneficiosa para mejorar su competitividad y contribuir a un desarrollo económico sostenible.

Por último, se concluye que el Cuadro de Mando Integral es una herramienta útil para evaluar y controlar el desempeño contable en las PyMEs del sector comercial de

la zona 3 del Ecuador. Permite identificar áreas de mejora en términos de gestión del riesgo financiero, asignación de deuda, incumplimientos y sensibilidad al precio. La implementación de medidas claras y estrategias efectivas en estas áreas es fundamental para fortalecer la toma de decisiones informadas y estratégicas en estas empresas. Además, es importante seguir monitoreando y actualizando el BSC de forma regular para garantizar su efectividad y adaptación a los cambios en el entorno empresarial.

Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda examinar más a fondo la naturaleza de la relación identificada: Si bien los resultados indican una relación estadísticamente significativa, es importante investigar más a fondo cómo se manifiesta esta relación. Esto puede implicar el análisis de subgrupos, investigar posibles variables de mediación o examinar otros factores que podrían influir en la relación.

Asimismo, se recomienda a las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador implementar un Cuadro de Mando Integral (BSC) para mejorar su gestión contable y contribuir al desarrollo económico de la zona. Esta herramienta permitirá a las empresas tener un mayor control sobre su gestión contable, tomar decisiones informadas y estratégicas, mejorar la planificación y el control presupuestario, evaluar el desempeño y establecer incentivos adecuados, mejorar la transparencia y la confianza en la gestión.

Además, la implementación del BSC proporcionará beneficios tangibles, como una mayor eficiencia y rentabilidad en los procesos contables, mejor flujo de información y una mayor competitividad frente a otras empresas del sector. En definitiva, la implementación del BSC es una medida necesaria y beneficiosa para mejorar la competitividad de las PyMEs del sector comercial y contribuir a un desarrollo económico sostenible en la zona.

Por último, se recomienda a las PyMEs del sector comercial de la zona 3 del Ecuador que implementen el Cuadro de Mando Integral (BSC) como una herramienta de gestión contable para evaluar y controlar su desempeño financiero. Esta herramienta les permitirá identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas y estratégicas. Para fortalecer el BSC, se recomienda implementar medidas claras y estrategias efectivas en áreas como la gestión del riesgo financiero, la asignación de deuda, los

incumplimientos y la sensibilidad al precio. Estas medidas ayudarán a minimizar los riesgos financieros y aprovechar las oportunidades de crecimiento. Además, es importante que las empresas sigan monitoreando y actualizando regularmente el BSC para asegurarse de que siga siendo efectivo y se adapte a los cambios en el entorno empresarial. Esto implica revisar y ajustar los indicadores clave de rendimiento, los objetivos y las metas a medida que la empresa evoluciona.

Bibliografía

- Abad, J. (2019). El Cuadro de Mando Integral aplicado a la planificación estratégica de la banca privada. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6896073>
- Alarcón, C. (2020). Planificación estratégica situacional: Gestión contable para la toma de decisiones en comerciantes informales pesqueros. *Journal Business Science*.
https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science/article/view/44
- Alcivar, M. (2020). Planificación estratégica situacional: Gestión contable para la toma de decisiones en comerciantes informales pesqueros. *Journal Business Science*.
https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science/article/view/44
- Carpio, T. (2019). Desarrollo de un Balanced Scorecard aplicado a una universidad en el área de Gestión Social del Conocimiento. *Espacios*.
- Carvajal, G. (2022). Cuadro de mando integral una mirada desde su evolución. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890628>
- De la Rosa, M. (2022). La Gestión Contable Sostenible en la nueva normalidad. *Scielo*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.169>
- Flórez, Á. (2019). Gestión contable ambiental en empresas manufactureras generadoras de residuos peligrosos. *Scielo*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21830/19006586.383>
- Franco, J. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *CEA*. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Fuentes, D. (2019). Ética y sostenibilidad en la gestión contable: un análisis documental en el contexto mundial en los períodos 2009-2018. *Contaduría*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.rc.n75a02>
- García, E. (2022). Cuadro de mando integral y calidad de vida urbana, estrategias para el desarrollo local. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471688>
- Ghiglione, F. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de eficiencia en la gestión empresarial. *Scielo*.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e088>
- Maturana, D. (2019). La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las MiPyMEs. Un artículo de revisión. *Scielo*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82091>

- Medina, A. (2020). Las 5S, herramienta innovadora para mejorar la productividad. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*.
<http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/307>
- Mite, M. (2019). La gestión contable estratégica GCE, caso: Importancia de las PyMEs sobre las ventas en Ecuador. *Espacios*.
<http://es.revistaespacios.com/a19v40n06/19400604.html>
- Morales, M. (2019). Gestión contable ambiental en empresas manufactureras generadoras de residuos peligrosos. *Scielo*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21830/19006586.383>
- Morejon, M. (2021). Impacto de los Cuadros de Mando Integral en el control de indicadores de gestión. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590486>
- Núñez, Y. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica EPígmalión*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.538>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Sinergia*.
https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Parra, L. (2020). Planificación estratégica administrativa para PyMEs en tiempos post covid. Caso de estudio de empresa textil para la toma de decisiones 2019-2020. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878926>
- Peralta, M. (2019). Cuadro de mando integral, enfoque estratégico al proceso administrativo y educativo. *Visionario Digital*.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/627>
- Quezada, W. (2021). Cuadro de mando integral: evaluación de normas internacionales de información financiera, caso de estudio. *Revista Ciencia y Tecnología*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47189/rcct.v21i32.486>
- Ramírez, J. (2021). Impacto de los Cuadros de Mando Integral en el control de indicadores de gestión. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590486>
- Rebollo, J. (2019). Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México. *GALE*.
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA582693698&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=02574306&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E365ef704>

- Ripoll, V. (2019). La gestión contable estratégica GCE, caso: Importancia de las PyMEs sobre las ventas en Ecuador. *Espacios*.
<http://es.revistaespacios.com/a19v40n06/19400604.html>
- Rizo, K. (2020). Procedimiento de cuadro de mando integral para la gestión de comercialización. *Holguín*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181564620002>
- Sandoval, D. (2022). El Cuadro de Mando Integral como herramienta de planificación financiera para la Compañía de Transporte de Carga Comtrancarchi S.A. *Universidad y Sociedad*. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2782>
- Santistevan, J. (2020). Cuadro de Mando Integral desde la perspectiva aprendizaje y crecimiento en el sector de alimentos balanceados en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v6i5.1594>
- Vega, L. (2021). Sistema informático para un cuadro de mando integral del control interno como apoyo la gestión de la información hospitalaria. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=107521>

ANEXOS