

Proyecto de Investigación I+D+i

Balanced Scorecard y el desempeño organizacional en las PYMES

Carrera/s o Departamento: Investigación

Director del Proyecto: Dr. Aníbal Altamirano PhD.

Integrantes:

- Integrante 1 Patricia Aguaiza
- Integrante 2 Wilmer Gualotuña
- Integrante 3 Paulina Quinaluisa

Proyecto de Investigación I+D+i: Balanced Scorecard y el desempeño organizacional en las PYMES

PROBLEMA:

- No todos los emprendimientos llegan a convertirse en Microempresas.
- Falta de acceso a financiamiento.
- Desconocimiento de los procesos internos por parte de los dueños, administradores y trabajadores, que no están capacitados ni tienen los conocimientos administrativos y financieros que necesitan.
- Esta situación, ha ocasionado que las microempresas, las pequeñas y medianas empresas realicen sus procesos de forma tradicional, no establezcan estrategias para mejorar su desempeño organizacional, y peor aún utilicen indicadores que les permita medir su gestión para lograr los objetivos institucionales
- El costo de la implementación del mismo, por cuanto, es una inversión significativa desde su implementación hasta el posterior control.
- El estancamiento empresarial, por la falta de definición de estrategias para el cumplimiento de los objetivos de este tipo de organizaciones. Así como también, el control, seguimiento y medición de los resultados obtenidos, a través de un cuadro de mando integral definido exclusivamente para Pymes.

Proyecto de Investigación I+D+i: Balanced Scorecard y el desempeño organizacional en las PYMES

OBJETIVO:

Diseñar un Cuadro de Mando Integral que contemple las 4 perspectivas del BSC, para microempresas, pequeñas y medianas empresas, con la finalidad de medir el desempeño organizacional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Elaborar el marco teórico y conceptual que servirá de soporte de la presente investigación
2. Realizar el diagnóstico de los modelos, métodos y herramientas que utilizan las Pymes para controlar su gestión.
3. Definir los indicadores de gestión financieros y no financieros en cada uno de las perspectivas del BSC
4. Establecer el impacto en las PYMES del Cuadro de mando integral en el desarrollo organizacional.

Proyecto de Investigación I+D+i: Balanced Scorecard y el desempeño organizacional en las PYMES

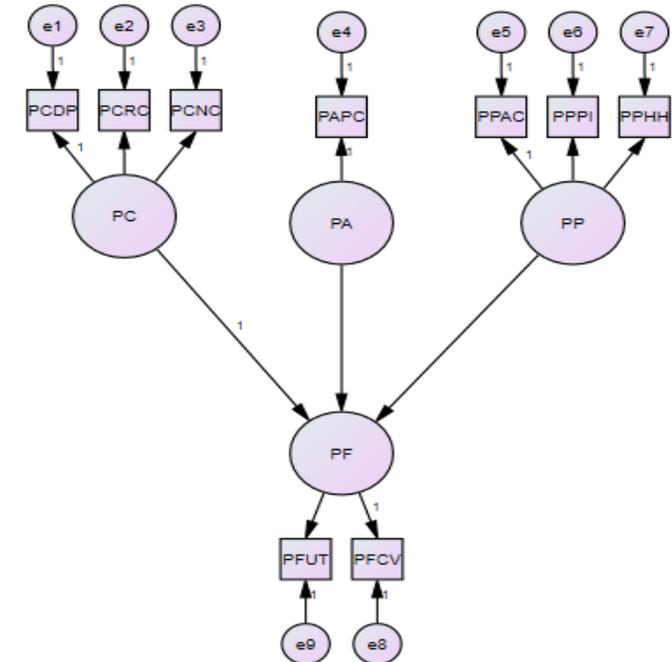
METODOLOGÍA:

- Estudio aplicado no experimental
- Investigación de tipo cuantitativo
- Se analizó la incidencia de las variables Balanced Scorecard en el desempeño financiero.
- Se realizó un análisis de tipo correlacional/causal
- Para el procesamiento y análisis se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales para diseñar un modelo de correlación del comportamiento de las variables.
- Se realizó un estudio en una muestra de 200 Pymes a quienes se aplicó el modelo del BSC.
- Se diseñó una app para la utilización del modelo del BSC, por parte de los beneficiarios

Proyecto de Investigación I+D+i: Balanced Scorecard y el desempeño organizacional en las PYMES

CONCLUSIONES O IMPACTOS:

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	CALCULO	MEDICION	CRITERIOS DE EVALUACION		
PERSPECTIVA FINANCIERA	OE1: Lograr una utilidad neta del 8% de las ventas totales para el año siguiente	Utilidad neta anual	Utilidad neta anual año x / Venta anual año x	Semestral, anual	Utilidad neta anual igual o menor al 2%	Utilidad neta anual mayor al 2%, pero menor al 8%	Crecimiento de la utilidad neta mayor al 8%
	OE2: Crecimiento del 10% de las ventas	Venta anual	(Venta anual año 2 - Venta anual año 1) / Venta anual año 1	Mensual, anual	Crecimiento de las ventas menor o igual al 5%	Crecimiento de las ventas mayor al 5%, pero menor al 10%	Crecimiento de las ventas mayor al 10%
PERSPECTIVA DEL CLIENTE	OE3: Mejorar la satisfacción de los clientes	Porcentaje de devoluciones de productos	Total de devoluciones por cliente / Total de pedidos por cliente	Trimestral, anual	Mayor al 5%	Menor al 5%, pero mayor al 2%	Menor al 2%
	OE4: Maximizar la rentabilidad por cliente	Rentabilidad por cliente	Total de gasto de venta por cliente / Monto de venta por cliente	Trimestral, anual	Mayor al 40% M	Menor al 40%, pero mayor al 25%	Menor al 25%
	OE5: Ampliar la cartera de clientes	Nuevos clientes	Nuevos clientes / Total de clientes	Mensual, anual	Crecimiento igual o menor al 10%	Crecimiento mayor al 10%, pero menor al 20%	Crecimiento mayor al 20%
PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	OE6: Mejorar la calidad del producto	Alianzas con aliados claves	N.º de alianzas con proveedores clave/ Total de proveedores	Anual	1	De 2 a 3	Más de 3
	OE7: Mejorar la gestión de almacenamiento	Pérdida de productos terminados	Inventario dañado (%) / Total inventario	Trimestral	Mayor al 5%	Entre 5% y 3%	Menor al 3%
	OE8: Elevar la eficiencia operativa	Planificación horas hombre	N.º de horas utilizadas en la producción / N.º de horas planificadas	Mensual	Mayor al 130%	Entre el 130% y 120%	Menor al 120%
PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO	OE9: Elevar la productividad de los colaboradores	Productividad de los colaboradores	Utilidad neta anual / N.º de trabajadores	Anual	Menos de S/ 300 por colaborador	Entre S/ 301 y S/ 999 por colaborador	Más de S/ 999 por colaborador



CONCLUSIONES O IMPACTOS:

- Esta investigación ha permitido resaltar que el estancamiento empresarial de las Pymes, radica en la falta de un modelo de gestión que permita convertir las estrategias en acción, y luego medir sus resultados para aplicar medidas de mejora para el cumplimiento de los objetivos. En este contexto, el aporte que realiza este trabajo es la propuesta de un modelo de Balanced Scorecard que ha sido adaptado a la realidad ecuatoriana e implementado en una muestra de Pymes, cuyos resultados permitieron determinar que es viable su utilización.
- En efecto, los resultados obtenidos evidencian que el desempeño financiero de este grupo de Pymes no es el adecuado, que los indicadores podrían mejorar si se controla periódicamente a través de los índices propuestos en las otras tres perspectivas. Por ejemplo, en la perspectiva del cliente se podría mejorar la satisfacción del cliente y ampliar la cartera de clientes. En la perspectiva de procesos se debe mejorar la calidad del producto y el almacenamiento de los productos, indicadores que están por debajo de los estándares mínimos establecidos en el modelo.

Proyecto de Investigación I+D+i: Balanced Scorecard y el desempeño organizacional en las PYMES

EVIDENCIAS

BALANCED SCORECARD Y EL DESEMPEÑO FINANCIERO DE LAS PYMES EN EL ECUADOR

BALANCED SCORECARD AND THE FINANCIAL PERFORMANCE OF SMES IN ECUADOR

Altamirano Salazar Washington Anibal
Instituto Superior Universitario Rumiñahui, Ecuador
Av. Atahualpa 1701, Sangolquí - Ecuador
anibal.altamirano@ister.edu.ec

Altamirano Gallegos Lenin Andrés
Politécnico de Porto, Portugal
Av. Jaime López Armador, Porto - Portugal
20200209@iscap.ipp.pt

Calero Jácome Marjorie Mishel
Instituto Superior Universitario Rumiñahui, Ecuador
Av. Atahualpa 1701, Sangolquí - Ecuador
mishel.calero@ister.edu.ec

Aguaiza Loja Patricia Estefanía
Instituto Superior Universitario Rumiñahui, Ecuador
Av. Atahualpa 1701, Sangolquí - Ecuador
patricia.aguaza@ister.edu.ec

RESUMEN

Si bien es cierto, los emprendimientos logran crecer y convertirse en pequeñas y medianas empresas (Pymes) y algunas de ellas en grandes empresas con reconocimiento a nivel nacional e internacional (Dini and Stumpo 2019)(Dini and Stumpo 2019)(Dini and Stumpo 2019). Sin embargo, no todas logran este objetivo, debido a muchas causas siendo la más importante el desconocimiento y la falta de capacitación en modelos administrativos y financieros. Dentro de este contexto, el diseño de un Cuadro de Mando Integral (CMI) basado en indicadores elaborados en base a las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard (BSC), financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y desarrollo permite a las Pymes poseer a la mano una herramienta que ayude a verificar si están dentro del camino correcto. Por esta razón, la presente investigación pretende diseñar un CMI, para determinar cómo incide cada perspectiva o de forma total, en el desempeño financiero.



Revista electrónica TAMBARA, ISSN 2588-0977
Agosto - noviembre 2024
Edición 24 No. 134, pp. 2113-2126

Manuscrito recibido: julio 2024
Aceptado: julio 2024

LINK DE LA APLICACIÓN

[Aplicación Balanced Scorecard](#)