



Esta obra está publicada bajo la licencia
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

La Gestión del Balanced Scorecard y la Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la provincia de Tumbes

Balanced Scorecard Management and Corporate Social Responsibility in micro-enterprises in the Province of Tumbes

Julio S. García Barreto^{1*}; Christian M. Garcia Rosillo²; Giuliana García Rosillo³.

1 Universidad Nacional de Trujillo Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

2 Universidad César Vallejo Av. Larco 1770, Distrito de Trujillo – La Libertad, Perú.

3 Universidad Nacional de Tumbes Av. Universitaria S/N Centro Poblado Pampa Grande – Tumbes.

*Autor correspondiente: jgarciab@untumbes.edu.pe (J. Garcia).

Fecha de recepción: 02 09 2023. Fecha de aceptación: 28 09 2023.

RESUMEN

El trabajo de investigación planteó como objetivo establecer la articulación entre la gestión del Balanced Scorecard y la Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la Provincia de Tumbes. En cuanto a la finalidad de la investigación fue de tipo aplicada, método cuantitativo. De igual modo, el alcance fue de tipo descriptivo correlacional de corte transeccional, el diseño de investigación fue no experimental. Utilizó dos cuestionarios como instrumentos de recopilación de la data utilizada, una encuesta que trata de la variable Gestión del Balanced Scorecard y otra para la variable Responsabilidad Social Empresarial. Utilizó escala ordinal de Likert del 1 al 5. Respecto a la significancia de la vinculación del estudio, existe una articulación directa entre los constructos materia de estudio, quedando demostrado que la gestión BSC influye de manera directa en la RSE de las micro empresas objeto de estudio, dando respuesta al problema de investigación afirmando la hipótesis general en un grado de significación menor a 0,05, es decir que $(0,000 < 0,05)$ y una correlación positiva media con un $r = 0,369^{**}$.

Palabras clave: Balanced Scorecard; Responsabilidad Social Empresarial; Mipymes; Dimensiones de desempeño; Stakeholders.

ABSTRACT

The research work raised as a objective establish the articulation between the management of the Balanced Scorecard and Corporate Social Responsibility in micro-enterprises in the Province of Tumbes. Regarding the purpose of the investigation, it was of an applied type, quantitative method. In the same way, the scope was of a descriptive correlational type of transectional cut, the research design was non-experimental. Two questionnaires were used as data collection instruments, a survey dealing with variable management of the Balanced Scorecard, another for variable Corporate Social Responsibility. He used an ordinal Likert scale from 1 to 5. Regarding the significance of the study link, there is a direct articulation among the constructs subject of study, being demonstrated that the BSC management directly influences the CSR of the micro companies under study, responding to the research problem affirming the general hypothesis in a degree of significance of less than 0.05, it is say that $(0.000 < 0.05)$ and a mean positive correlation with $r = 0.369^{**}$.

Keywords: Balanced Scorecard; Corporate Social Responsibility; MSMEs; Performance dimensions; Stakeholders.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en consideración que en la actualidad existen diversas pequeñas y micro-empresas (Mypes) peruanas que atraviesan una situación problemática muy difícil, las cuáles en su mayoría no cuentan con una visión y perspectivas consolidadas que les facilite el crecimiento y logre mantenerse en competencia y ver si efectivamente cumplen con sus aspiraciones de desarrollo,

resulta por tanto sobresalir y más aún sostenerse en el mercado competitivo sin disponer de una buena estructura sistemática de gestión empresarial (Schwab et al; 2019). Asimismo, dado el contexto de la realidad problemática del país especialmente en el entorno de las micro empresas se afirma que no existen programas orientados a la promoción de la cultura y prácticas de responsabilidad social empresarial, por lo que

resulta imprescindible que estas organizaciones en especial de las micro empresas de la provincia de Tumbes objeto de estudio, empiecen a desarrollar el proceso de una gestión socialmente responsable, que contribuya a la formalidad empresarial y laboral.

Tomando en cuenta lo anteriormente descrito, las empresas cualquiera sea su organización deben tener perspectivas claras y ejercer responsabilidad del entorno mediante el cual se desarrollan, de la misma manera asumir el compromiso relacionado con los problemas de tipo social, así como ambientales que enfrenta el planeta. Tal como lo precisa Elkington (2018), para alcanzar la sostenibilidad de una organización empresarial, se requiere contar con un balance que contenga las tres perspectivas económica, ambiental y social, en razón a que ellas se encuentran debidamente interconectadas y con múltiples interacciones. Es por tal razón que la administración empresarial que tradicionalmente se focaliza solamente en alcanzar altas tasas de rendimiento y utilidades que actualmente no cuentan con presencia activa.

En consecuencia, resulta incuestionable enfrentar lo sostenido anteriormente, por lo que las empresas requieren contar con el apoyo de instrumentos que colaboren en alinear su estrategia acorde al crecimiento sostenible y por ende la responsabilidad social empresarial que se les requiera. Razón por la cual el Balanced Scorecard impulsado por Kaplan y Norton fue considerado como uno de los procedimientos y técnicas muy eficaces para traducir las estrategias y los objetivos corporativos en un extenso grupo de medición de las acciones, que establecen la correspondiente estructura para un sistema de gestión.

En el marco internacional, López y Vega (2021); plantearon establecer un patrón estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) apoyado en el Balanced Scorecard (BSC) en el sector turístico. Rizo y Hernández (2020); abordaron aspectos teóricos como herramientas relacionadas con el Cuadro de Mando Integral; que le permitieron llevar a cabo una evaluación de su relevancia para la empresa moderna. En relación al fundamento práctico el trabajo contribuye a expandir el manejo e implantación del Balanced Scorecard que se constituye en un instrumento de apoyo gerencial de amplia difusión que impacta inclusive en el campo de la administración social y que se logren beneficios en diferentes áreas comunitarias de otras organizaciones. Por tanto, se presenta un modelo de información sobre la administración de la Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas incluyendo los indicadores

a través de tres pilares fundamentales de la sostenibilidad (económicos, sociales y medioambientales), a efectos que en un futuro un margen de rentabilidad para la empresa sería factible y que los planes de responsabilidad social empresarial se conviertan para recursos de oportunidades, que logren innovar y desarrollar ventajas competitivas. Se justifica desde el enfoque social porque tiene una gran relevancia comunitaria en específico porque permitirá desarrollar una estrategia empresarial enfocada a la RSE a efectos que los responsables pueda observar la vinculación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión del Balanced Scorecard; mediante el cual esta herramienta gerencial logra medir el performance de una corporación desde cuatro dimensiones.

El objetivo del presente estudio es establecer la articulación entre la gestión del Balanced Scorecard y la Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la Provincia de Tumbes.

METODOLOGÍA

De acuerdo al modelo de enfoque es cuantitativa (Hernández et al., 2014), acorde con la finalidad que persigue es de tipo aplicada (Madriz, 2019).

La Figura 1 expone el modelo experimental utilizado para establecer la articulación entre la gestión del Balanced Scorecard y la Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la Provincia de Tumbes.

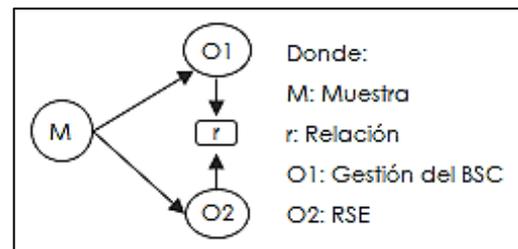


Figura 1. Diseño experimental.

Por tal motivo; se analizó la variable Gestión del Balanced Scorecard utilizando un cuestionario de 14 ítems, que fueron agrupados en cuatro dimensiones y 14 indicadores. Para la Variable 2: Responsabilidad Social Empresarial se utilizó un cuestionario de 9 ítems, los cuales fueron agrupados en tres dimensiones y cuatro indicadores, asignándoles una valoración por ítem: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Muy bueno (5).

En el desarrollo del trabajo de campo de los 24 ítems, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach corrido con una prueba experimental para 25 microempresas de la Provincia de Tumbes, logrando obtener los siguientes resultados: Para la Gestión del

Balanced Scorecard el Alfa de Cronbach establece un índice del 0.742, demostrando un valor de magnitud muy confiable, en concordancia a la escala de análisis cualitativo en la escala de (0.72 - 0.99). Para la Variable 02: Responsabilidad Social Empresarial el resultado obtenido de 0.796, muestra un índice de magnitud muy confiable, de conformidad con escala de criterios en la escala de (0.72 - 0.99).

El procesamiento de datos se realizó mediante una matriz de Excel a efectos de realizar la construcción de la data de las 70 encuestas. Se procedió a ingresar la data al Software estadístico IBM SPSS versión 26, sistematizándose los datos, previamente se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov; la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Se utilizó estadística analítica para realizar la prueba de correlación aplicando Rho de Spearman. Asimismo, se procesaron los datos tabulados obtenidos agrupados por las 2 variables y sus correspondientes dimensiones, las mismas que se ingresaron al Software Estadístico SPSS versión 26, para realizar la prueba estadística de Spearman a fin de confirmar la relación positiva de los dos constructos objeto del estudio, en las cuales se detallan los informes importantes relacionados a los resultados obtenidos, que fueron previamente discutidos que permitieron formular las conclusiones y las respectivas recomendaciones del trabajo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La tabla 1 presenta el nivel de gestión del Balanced Scorecard en las micro empresas de la provincia de Tumbes en la cual 59 microempresas, representan nivel regular del 84% y 11 microempresas muestran nivel eficiente del 16% de gestión.

Tabla 1

Nivel de gestión del Balanced Scorecard en las micro empresas de la provincia de Tumbes

Gestión del Balanced Scorecard		
Nivel	Nº	%
Eficiente	11	16%
Regular	59	84%
Deficiente	0	0%
Total	70	100%

En relación a lo planteado para identificar el nivel de gestión del Balanced Scorecard en las micro empresas de la Provincia de Tumbes en mención a los indicadores ponderados nos muestra un nivel de eficiencia del 16% considerándose por tanto en un nivel de (0-20), en tanto el 84% establece un nivel regular, considerado muy alto en la escala de (80-100). lo cual existe una aproximación del resultado comparado con el trabajo de (Blanco 2020) que busca realizar una aproximación a la construcción de un

Tablero de Control Integrado que incluye una visión e indicadores asociados al concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

La tabla 2; muestra el nivel de Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la provincia de Tumbes en la cual 60 microempresas, representan nivel regular del 86% y 9 microempresas muestran nivel eficiente del 13% de adecuada RSE.

Tabla 2

Nivel de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la provincia de Tumbes

Responsabilidad Social Empresarial		
Nivel	Nº	%
Eficiente	9	13%
Regular	60	86%
Deficiente	1	1%
Total	70	100%

En el nivel de responsabilidad social empresarial de las micro empresas de la Provincia de Tumbes 2021, los indicadores logrados en el trabajo de investigación determinan un grado de eficiencia equivalente a 13%, ubicado en la escala de valoración (0-20) como bajo, mientras tanto un 86% establece un grado regular, considerado muy alto en grado de (80-100) al respecto Mercado y Vásquez (2019), los resultados difieren, en razón que determinan un coeficiente 84.42% en el nivel medio referente a la variable responsabilidad social empresarial, asimismo el resultado del 15.58% demuestra un nivel alto de importancia.

Tabla 3

Relación entre Gestión del Balanced Scorecard y Responsabilidad Social Empresarial

Variables	Gestión del Balanced Scorecard	Responsab. Social Empresarial
Gestión del Balanced Scorecard	Coef. de correlación	1.000 ,369**
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	70 70
Responsabilidad Social Empresarial	Coe. de correlación	,369** 1.000
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	70 70

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Los resultados de tabla 3 demuestran que efectivamente existe una significativa alta correlación positiva media, obtenida de la prueba de Spearman, cuyo resultado fue (r= 0,369** y 0,005<0,01) en ambos constructos de investigación. El cual guarda compatibilidad con lo expresado por (Veintemilla 2021). en cuyo trabajo de investigación logró demostrar que, si existe una vinculación directa entre nuestras dos variables, obteniendo un resultado favorable en la prueba de correlación de Spearman de (r=0.633** y 0,005<0,01)

Tabla 4
Relación entre Gestión del Balanced Scorecard por dimensiones y Responsabilidad Social Empresarial en la micro empresas de la provincia de Tumbes.

Dimensiones	Coefficiente Rho de Spearman	Financiera	Clientes	Proceso	Aprendizaje y crecimiento	Responsabilidad Social Empresarial
Financiera	Coefficiente de correlación	1.000	0.235	0.231	0.175	,255*
	Sig. (bilateral)		0.050	0.054	0.147	0.033
	N	70	70	70	70	70
Clientes	Coefficiente de correlación	0.235	1.000	,396**	0.128	,256*
	Sig. (bilateral)	0.050		0.001	0.292	0.033
	N	70	70	70	70	70
Proceso	Coefficiente de correlación	0.231	,396**	1.000	,315**	,319**
	Sig. (bilateral)	0.054	0.001		0.008	0.007
	N	70	70	70	70	70
Aprendizaje y crecimiento	Coefficiente de correlación	0.175	0.128	,315**	1.000	0.176
	Sig. (bilateral)	0.147	0.292	0.008		0.145
	N	70	70	70	70	70
Responsabilidad Social Empresarial	Coefficiente de correlación	,255*	,256*	,319**	0.176	1.000
	Sig. (bilateral)	0.033	0.033	0.007	0.145	
	N	70	70	70	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

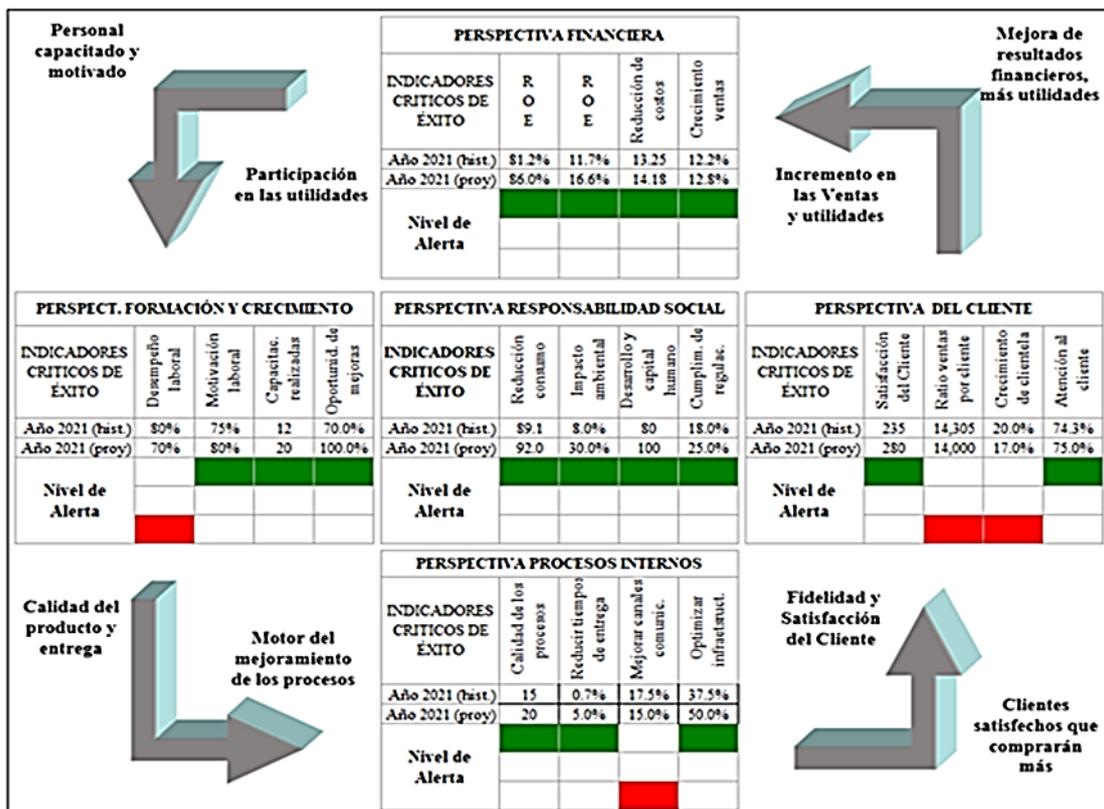


Figura 2. Mapa del Balanced Scorecard integrando a la Responsabilidad Social Empresarial

La tabla 4 muestra que en las dimensiones existe una significancia de relación muy fuerte en razón a que la Sig. (bilateral) o "p" resultan menores a 0.05. No obstante, en la fortaleza de la vinculación, la dimensión financiera 0,255, clientes 0,256, y proceso 0,319 muestran coeficientes en la escala de ponderación (0.2-0.39) afirmando que existe una relación positiva baja. Asimismo, con la dimensión aprendizaje y crecimiento de 0,145 estos indicadores se encuentran en la escala (0.01-0.19). Por lo tanto; muestra

una correlación positiva muy baja muestra una correlación positiva media significativa ($r= 0,285^*$ y $0,019 < 0,05$). Objetivamente en el presente trabajo los resultados demuestran que realmente hay un vínculo directo entre el constructo Gestión del Balanced Scorecard y el constructo Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la Provincia de Tumbes 2021. Se puede apreciar que el indicador del Rho de Spearman es de 0,369 que corresponde a una correlación positiva moderada. El

mencionado indicador guarda compatibilidad con lo expresado por (Veintemilla 2021). en cuyo trabajo de investigación logró demostrar que, si existe una relación directa entre nuestras dos variables, obteniendo un resultado favorable en la prueba de correlación de Spearman de 0.633 moderada positiva en la escala de (0,4 – 0,69). La figura 2. muestra el Modelo operativo del BSC, formulado luego de establecer la relación directa entre ambos constructos, se logró que aparte de las cuatro perspectivas, permite la incorporación de una quinta perspectiva del modelo RSE diseñado con los respectivos indicadores en sus dimensiones económica, ambiental y social.

Se plantea la propuesta de diseñar un modelo de gestión Balanced Scorecard en el cual se incluye tres dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial para su implementación mediante un plan piloto para las microempresas de la provincia de Tumbes, teniendo como premisa que en su mayoría no tienen definidos sus objetivos, metas, estrategias, planes operativos, etc. Por tales razones consideramos importante llevar a cabo este proceso metodológico empresarial en dos fases. La primera consiste en definir en forma general la visión, misión, valores empresariales y objetivos de las microempresas. La segunda fase comprende el diseño de las perspectivas, los indicadores financieros y no financieros y finalmente formular el mapa estratégico. La segunda fase comprende el diseño de las perspectivas, los indicadores financieros y no financieros y finalmente formular el mapa estratégico.

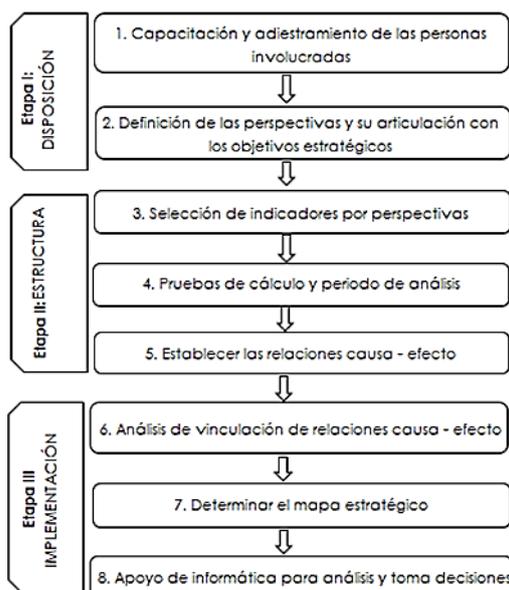


Figura 3. Procedimientos para el desarrollo del BSC con RSE.

El proceso de formulación del mapa estratégico del BSC para las microempresas de

la provincia de Tumbes CMIS es similar al modelo que recomienda Kaplan y Norton. El mapa estratégico empieza desde arriba, es decir por la perspectiva financiera, a través de matrices se establecen los aspectos sociales, económicos y ambientales estratégicamente relevantes, su significancia, su razonamiento, la cadena de relaciones causa-efecto y el modo en la cual los objetivos de las perspectivas supremas se logren alcanzar mediante las demás perspectivas. La figura 3. muestra la propuesta de los procedimientos para el desarrollo del BSC con RSE en las microempresas.

CONCLUSIONES

Existe una articulación directa entre los constructos Gestión del Balanced Scorecard y la Responsabilidad Social Empresarial en las micro empresas de la Provincia de Tumbes, quedando demostrado que la gestión BSC influye de manera directa en la RSE de las micro empresas objeto de estudio, dando respuesta al problema de investigación afirmando la hipótesis general en un grado de significación menor a 0,05, es decir que (0,000 < 0,05) y una correlación positiva media con un r= 0,369**.

Los resultados demuestran que tanto el Balanced Scorecard como la Responsabilidad Social Empresarial guardan una relación directa, por tanto, el modelo operativo planteado puede ser implementado en cualquier actividad del sector económico y/o servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Elkington, J. (2018). «25 Years Ago I Coined the Phrase "Triple Bottom Line." Here's Why It's Time to Rethink It». Harvard Business Review. <https://hbr.org/2018/06/25-years-ago-i-coined-the-phrase-triple-bottom-line-heres-why-im-giving-up-on-it>

Hernández, A., y Duarte, I. (2018). Metodología de la Investigación.

López, C., y Vega, V. (2021). Modelo estratégico de responsabilidad social empresarial utilizando Balanced Scorecard en el sector turístico. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/articloe/view/502>.

Madriz, J. (2019). Metodología de la investigación. Actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable. Guayaquil- Ecuador: Cide.

Mercado, R., y Vásquez, J. (2019). La relación estratégica entre gestión humana y la responsabilidad social interna de la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros de la ciudad de Trujillo año 2019. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

Riso, K., Hernández, N. (2020). El cuadro de mando integral y su papel para la gestión empresarial. <https://www.ekotemas.cu/index.php/ekotemas/articloe/view/18>.

Schwab, L., Gold, S., y Reiner, G. (2019). Exploring financial sustainability of SMEs during periods of production growth: A simulation study. *International Journal of Production Economics*, 2012, 8-18.

Veintemilla, J. (2021). El Balanced Scorecard y la Planificación Estratégica en una Universidad Privada de Lima-2021 (Tesis de maestría). Universidad Peruana De Las Américas.