Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2026,
Volumen 10, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i4

# BALANCED SCORECARD Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL

## BALANCED SCORECARD AND BUSINESS MANAGEMENT

**Collahua-Coronado, Isabela, Esmeralda**
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Huamaní-Arone, José**
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Andrade-Olivera, Alvaro Andres Adan**
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Ascona-Condorcuya, Abel Eduardo**
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Carrasco-Sierra, Petherson Brayan**
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**DOI:** https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i4.25783

# Balanced scorecard y la gestión empresarial

**Collahua-Coronado, Isabela, Esmeralda**[1]
212225@unamba.edu.pe
https://orcid.org/0009-0002-4284-7990
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Huamaní-Arone, José**
johuamani@unamba.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-1734-1798
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Andrade-Olivera, Alvaro Andres Adan**
aandrade@unamba.edu.pe
https://orcid.org/0009-0007-6427-3410
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Ascona-Condorcuya, Abel Eduardo**
230102@unamba.edu.pe
https://orcid.org/0009-0007-3574-3284
Micaela Bastidas National University of Apurímac

**Carrasco-Sierra, Petherson Brayan**
bcarrascopalacios@gmail.com
https://orcid.org/0000-0001-5271-5241
Micaela Bastidas National University of Apurímac
Ciudad- Abancay

[1] Autor principal
Correspondeica: 212225@unamba.edu.pe

**RESUMEN**

**Propósito –** Determinar la influencia del balanced scorecard como factor clave en la gestión empresarial, a través de los resultados de revisión sistemática, referente a las variables. **Diseño/metodología/enfoque -** El presente estudio comprende un diseño no experimental, se utilizó la metodología de revisión sistemática mediante el método prisma, en esta revisión de análisis se ha tomado en consideración el sistema bibliométrico de VOZviewer, en ello se ha realizado las operaciones booleanas de and y or, se tiene localizado seis redes de alto impacto provenientes de filtro en scopus localizándose 1206 burbujas de conexión además se ha utilizado palabras claves en base a las variables, como base de datos se ha considerado scopus Google book ,journal of Business Research, el idioma utilizado fue en inglés, la población de artículos es de 103 artículos y como muestra 30 artículos para su revisión. El enfoque de estudio de revisión sistemática es cuantitativo por que se ha realizado valores numéricos y cantidad de artículos. **Hallazgos-** La revisión evidenció que el balanced scorecard contribuye a mejorar la gestión empresarial en cuanto a la toma de decisiones y el desempeño organizacional. **Limitaciones/implicaciones de la investigación** – las limitaciones de estudio fueron en inglés, el desconocimiento de investigación de revisión sistemática, el desconocimiento de base de datos en que están alojados los artículos en referencia a las variables de las investigaciones realizadas. **Implicaciones prácticas** – Los hallazgos destacan que la implementación del balanced scorecard favorece en la mejora continua de los procesos y la competitividad organizacional, los cuales permitirán ser eficientes y ser líder en el mercado. **Implicaciones sociales** – los resultados alcanzados contribuyen al fortalecimiento de las empresas, de poder ser competitivos en el mercado de manera eficiente, tomar en cuenta los resultados del balanced scorecard ya que es un factor influyente en la agestión empresarial. **Originalidad/valor –** La investigación se sustenta en la revisión original del estudio, por otro lado, su valor es importante ya que proporciona información valiosa para el crecimiento empresarial.

***Palabras clave:*** Balanced scorecard, Gestión empresarial, Inteligencia artificial.

# Balanced scorecard and business management


## ABSTRACT

**Purpose –** To determine the influence of the balanced scorecard as a key factor in business management, through the results of a systematic review of the variables. **Design/Methodology/Approach –** This study employs a non-experimental design. The systematic review methodology was used, specifically the PRISM method. The bibliometric system VOZviewer was used for this analysis, employing the Boolean operations AND and OR. Six high-impact networks were identified using a Scopus filter, resulting in 1206 connection bubbles. Keywords were also used based on the variables. The databases used were Scopus, Google Books, and the Journal of Business Research. The language used was English. The population of articles consisted of 103 articles, and the sample size was 30 articles for review. The systematic review approach is quantitative because it involved numerical values and a large number of articles. **Findings –** The review showed that the balanced scorecard contributes to improving business management in terms of decision-making and organizational performance. **Limitations/Implications of the Research –** The study limitations were the English language used, the lack of familiarity with systematic review research, and the lack of knowledge of the databases where the articles related to the variables of the research were hosted. **Practical Implications –** The findings highlight that the implementation of the balanced scorecard promotes continuous process improvement and organizational competitiveness, which will allow for efficiency and market leadership. **Social Implications –** The results achieved contribute to strengthening companies, enabling them to be competitive in the market efficiently. Considering the results of the balanced scorecard is important as it is an influential factor in business management. **Originality/Value –**The research is underpinned by the original review of the study, on the other hand, its value is important as it provides valuable information for business growth



***Keywords:*** Balanced scorecard, Business management, Artificial intelligence.

*Artículo recibido 20 mayo 2026*
*Aceptado para publicación: 20 junio 2026*

## INTRODUCCIÓN

En los estudios desarrollados por Saca et al. (2025) en Ecuador los centros educativos evidencian insuficiente implementación de herramientas y escasa innovación que debilita la eficiencia en la gestión administrativa, por consiguiente estas deficiencias generan retrasos y sobrecarga laboral afectando la calidad de los servicios brindados. Mendoza (2025) en su estudio sostiene que en las Pymes no se garantiza una gestión empresarial eficiente, debido a que existen factores internos y externos como el entorno competitivo y cambios del mercado, los cuales dificultan la toma de decisiones estratégicas, limita el crecimiento sostenible y afectar el logro de los objetivos.

En los estudios desarrollados por Suare y Herrera (2025) el balanced scorecard tuvo un impacto positivo en la competitividad de las Pymes, esto contribuyó a mejorar el desempeño financiero, fortalecer los procesos internos y consolidar la satisfacción del cliente, permitiendo incrementar el posicionamiento de mercado y mejorar la gestión estratégica. Holguín et al. (2025) una gestión empresarial sólida favorece significativamente la innovación en las empresas, además la planeación estratégica cumple un papel clave en el fortalecimiento del desarrollo organizacional.

Como indica Colantonio (2025) el cuadro de mando establece objetivos estratégicos basados en la perspectiva financiera, el cliente, procesos y aprendizaje. Lucero y Burgos (2026) la dimensión de aprendizaje impulsa el capital intelectual como motor principal de mejora sistemática. Mendoza et al. (2026) el balanced scorecard permite orientar decisiones y monitorear el desempeño alineándolo con la visión organizacional. Romero et al. (2025) por otro lado la optimización de procesos resultan importante con la calidad y satisfacción de los usuarios, Montes y Sánchez (2026) en la práctica su aplicación demuestra ser eficaz para elevar la comunicación, la cultura y la rentabilidad.

Mientras la gestión Zelaya y Obregón (2025) el enfoque sistémico organiza conocimientos y comprende el comportamiento organizacional. Analuisa et al. (2025) una adecuada gestión empresarial impulsa la innovación y competitividad empresarial. Ocaña et al. (2025) fortalece la productividad y facilita el entendimiento de los procesos de mejora continua. Saavedra y Salgado (2025) las microempresas muestran alta asimilación tecnológica, operativas en su planificación estratégica y dirección de personas. Morales et al. (2026) por consiguiente, optimizar la eficiencia de las prácticas administrativas es vital para consolidar una cultura verdaderamente sostenible.

## Marco teórico

### Balanced scorecard

Las teorías respaldan la importancia del balanced scorecard en las organizaciones. Sanna (2016) herramientas de gestión estrategias, permite traducir sus objetivos financieros a las organizaciones logrando la satisfacción del cliente, optimizando procesos internos, fortaleciendo el aprendizaje, crecimiento e innovación Martínes (2007) alinea la misión, visión y valores, para fijar objetivos a largo plazo. Teoría del control de gestión Veiga (2008) mecanismo de mejora continua, tiene como objetivo fortalecer de manera competitiva. Teoría de capital intelectual Malone (2003) conjunto de activos intangibles generan valor potencial para la organización. La creación de valor Band (2007) objetivó de la empresa, busca la maximización del valor de la empresa para sus acciones. El balanced scorecard permite a las empresas integrar aspectos clave como el aprendizaje organizacional, el crecimiento y la innovación, además de los resultados financieros y operativos. Gracias a este enfoque, las organizaciones pueden evaluar su desempeño de manera integral, impulsar la mejora continua y fortalecer su capacidad empresarial.

Enfoque estratégico Vértice (2008) marca la dirección organizacional, busca el logro de ventajas sostenibles hacia el éxito. Enfoque de medición de desempeño Bader et al. (2002) mejora el desarrollo de la motivación y la recompensa al desempeño. Enfoque de gestión integral Cuatrecasas (2010) alinea toda la organización, asegurando el equilibrio entre indicadores financieros y no financiero. Estos enfoques muestran que el Balanced Scorecard no solo es una herramienta para medir resultados, sino también un sistema que ayuda a dirigir la organización de manera estratégica. Permite que todas las áreas trabajen con objetivos comunes, facilita el seguimiento del desempeño y promueve la mejora continua, al considerar indicadores financieros como no financieros, brinda una visión más completa del desempeño de la empresa.

### Gestión empresarial

Las teorías sustentan la relevancia de la gestión empresarial. Teoría clásica de la Administración Cuartas (2008) uso eficiente de los recursos mediante la planeación, organización, dirección y controlar. Teoría de la administración científica Robbins y Decenzo (2009) eficiencia del trabajo mediante métodos científicos y medición de desempeño. Gestión estratégica Franklin (2006) proceso de desarrollo de

metas y capacidades de una organización. Enfoque clásico Osuna (2023) busca la eficiencia organizacional a través del proceso estructurado. Enfoque estratégico Roman (2015) Se orienta a los objetivos competitivos y el análisis del entorno empresarial para el cumplimiento de metas, estas teorías demuestran que la gestión empresarial es fundamental para alcanzar los objetivos de manera eficiente, a través de una adecuada planificación, organización, dirección y control. Asimismo, una gestión estratégica facilita la toma de decisiones y contribuye al crecimiento sostenible de la organización.

La gestión empresarial se caracteriza por ser integral Hernandez y Estupinan (2018) se enfoca en la mejora de las áreas existentes dentro de la empresa finanzas, producción, marketing etc. orientada a objetivos Baldwin (2010) el propósito es el logro de metas organizacionales mediante planificación y estrategias. Es dinámica Eslava (2003) debe adaptarse a cambios del entorno evolucionando de manera tecnológico, competitivo y normativas. Estas características reflejan que la gestión empresarial no se limita a administrar una sola área, sino que integra todas las funciones de la organización para trabajar con un mismo propósito. Además, requiere una planificación orientada al cumplimiento de objetivos y la capacidad de adaptarse a los cambios como avances tecnológicos, las nuevas exigencias del mercado y las modificaciones normativas.

El balanced scorecard en las organizaciones muestran una influencia en la gestión empresarial donde el balanced scorecard traduce la misión y estrategias en objetivos concretos de, el balanced scorecard y la gestión empresarial mantienen una relación significativa, ya que ambos permiten orientar las estrategias, objetivos y recursos hacia el logro eficiente de las metas organizacionales.

En el estudio se ha desarrollado como objetivo generales, determinar la influencia del balanced scorecard como factor clave en la gestión empresarial asimismo los objetivos específicos están orientados a identificar la influencia de las perspectivas financieras como factor clave en la gestión empresarial, analizar el impacto de la perspectiva del cliente como factor clave en la gestión empresarial, como también explicar los procesos internos como factor clave en gestión empresarial y describir la contribución de la perspectiva de aprendizaje como factor clave en la gestión empresarial.

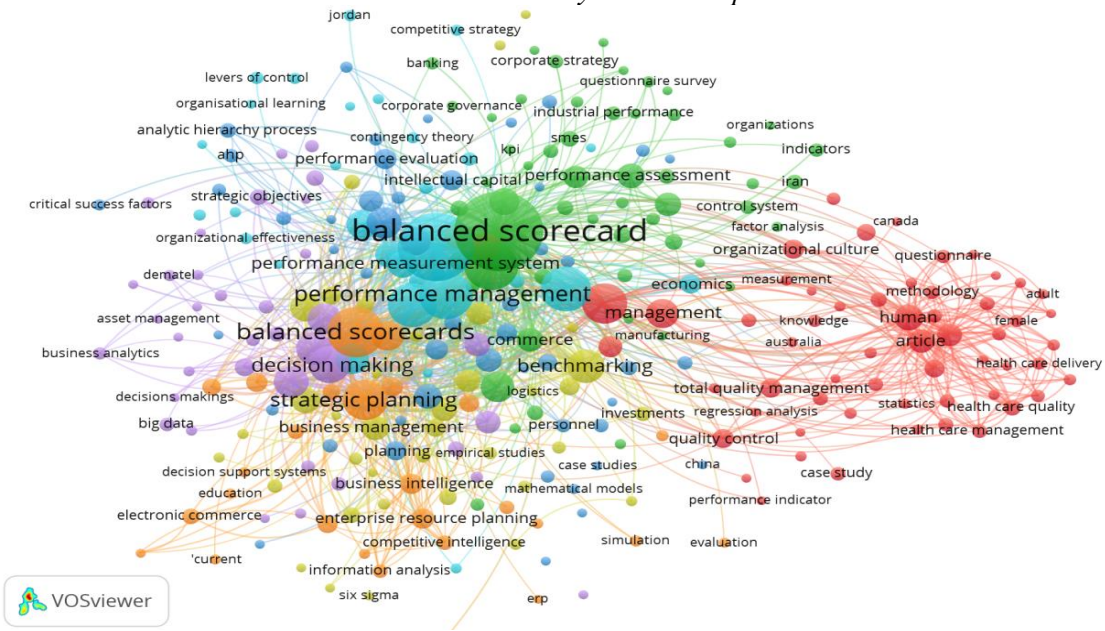
**Material y métodos**

La presente investigación responde a los objetivos planteados mediante la investigación, para ello se ha buscado a través de datos, las dos variables en este caso del Balanced scorecard que influye en la gestión

empresarial, por consiguiente, se ha desarrollado la revisión con bibliométrico de Vosviewer, que permitió identificar muestra redes a través de conexiones bibliométricas.

**Figura 1**

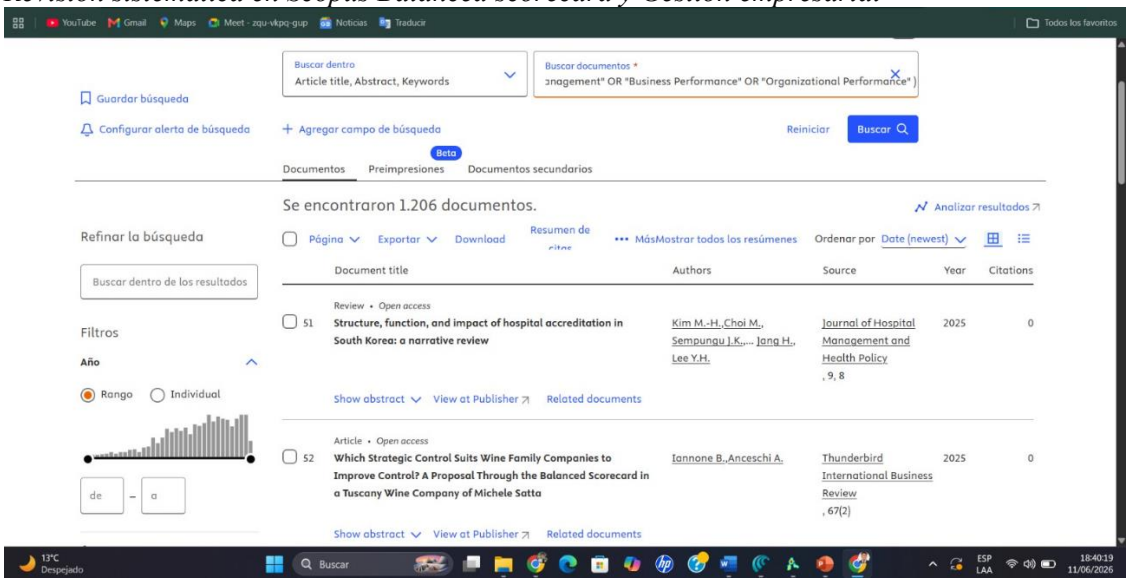
*Bibliométrico de VOZviewer Balanced Scorecard y Gestión empresarial*




En seguida se presenta los artículos indexados en Scopus, donde ha proporcionado como parte de base de datos con referencia a las variables del balanced scorecard y gestión empresarial. Se ha revisado de manera sistemática información en cada uno de los artículos.

**Figura 2**

*Revisión sistemática en Scopus Balanced scorecard y Gestión empresarial*

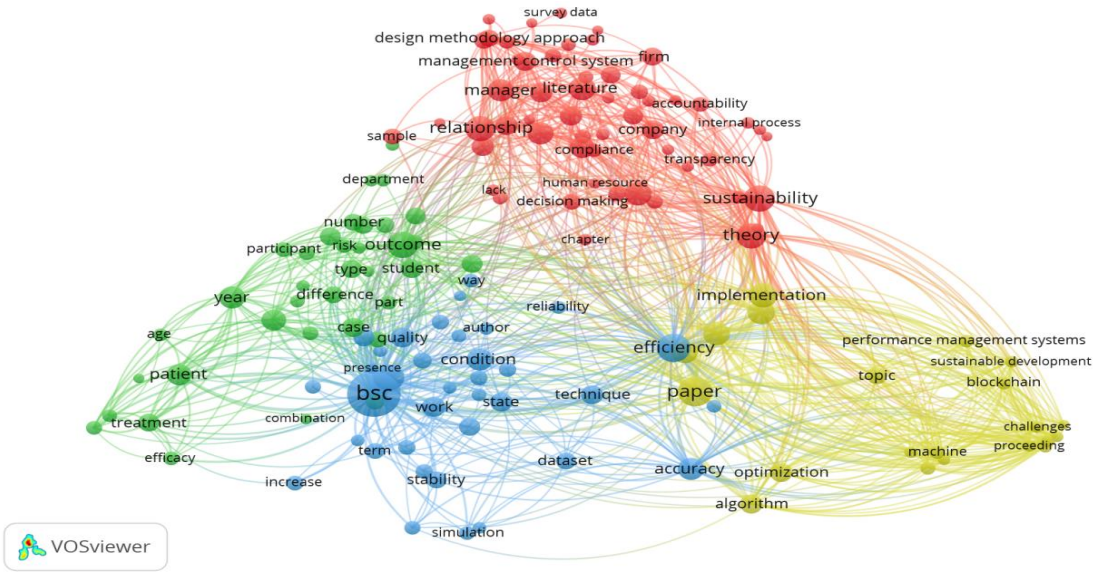



La presente investigación responde a los objetivos planteados mediante la investigación, para ello se ha buscado a través de datos, de la primera en este caso del Balanced scorecard, por consiguiente, se ha

desarrollado la revisión con bibliométrico de Vosviewer, que permitió identificar y visualizar redes a través de conexiones bibliométricas.

**Figura 3**

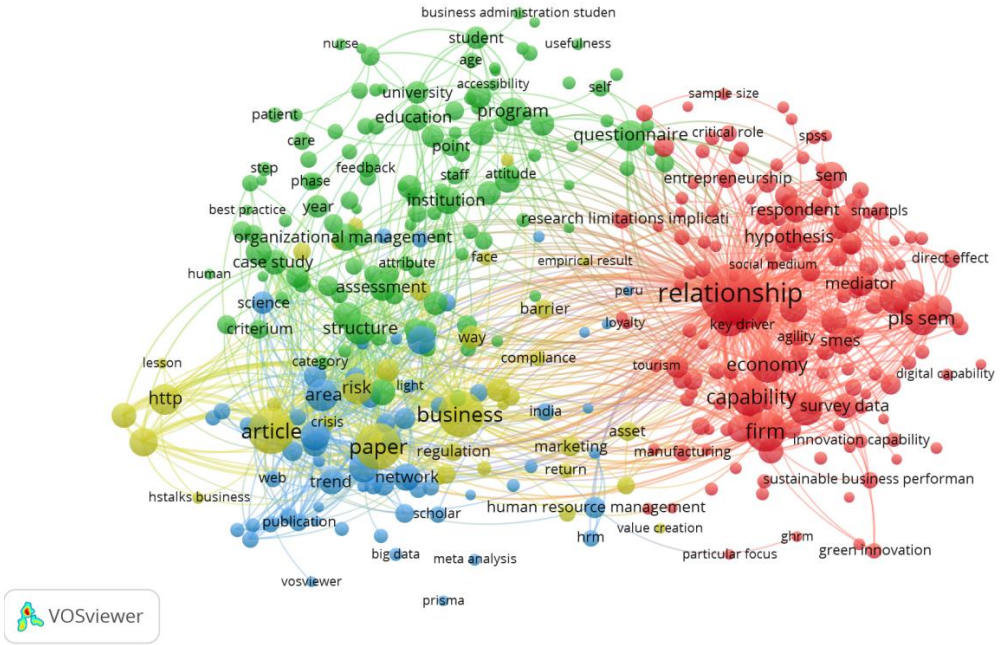
*Bibliométrico de VOZviewer Balanced Scorecard*




La presente investigación responde a los objetivos planteados mediante la investigación, para ello se ha buscado a través de datos, de la segunda variable en este caso de la gestión empresarial, por consiguiente, se ha desarrollado la revisión con bibliométrico de Vosviewer, que permitió identificar y visualizar redes a través de conexiones bibliométricas.

**Figura 4**

*Bibliométrico de VOZviewer Gestión empresarial*



**Búsqueda de bibliográfica:** fue fundamental para el desarrollo de la investigación, permitió identificar, recopilar y analizar información relevante relacionada con el Balanced Scorecard y la gestión empresarial. A través de la revisión de diversas fuentes académicas y científicas, se obtuvo evidencia teórica y empírica que sustentó el estudio. Asimismo, la búsqueda facilitó la localización de antecedentes y aportes contribuyendo a una mejor comprensión de las variables.

**Búsqueda por palabras claves:** En este estudio se ha utilizado las palabras claves como ("Balanced Scorecard" OR "BSC" OR "Performance Measurement System" OR "Management Control System") AND ("Business Management" OR "Business Administration" OR "Organizational Management" OR "Business Performance" OR "Organizational Performance").

**Bases de datos utilizados:** las bases de datos utilizados en este artículo son tales como Scopus. Google book, Dialnet, Scielo.

**Revistas académicas:** las revistas académicas analizadas son idexadas en Scopus en seguida se presenta las siguientes revistas Multidisciplinary science, Scientific Research Publishing, Leadership Education, societies, Decision, Jurnal Bisnis, Journal of Knowledge, Journal of Financial Reporting and Accounting, International Journal of Organizational Analysis, International Journal of Data and Network Science, of Data and Network Science, Marketing for Higher Education, The Smart Solutions for Modern Design, Business, and Computer Innovations Conference, Corporate Social Responsibility and Environmental, of Applied Accounting, administrative sciences, Qubahan, Machine Translated by Google, Cleaner Logistics and Supply Chain, Cleaner Production Letters, Social Sciences & Humanities Open, Innovation Studies, Accounting, Organizations and Society, Journal of Environmental, Socio-Economic Planning Sciences, Acta Psychologica, World Development Sustainability, Technology in Society,

**Ámbito:** el ámbito de estudio del artículo ha sido balanced scorecard y de la misma manera gestión empresarial, todo lo cual relacionado balanced scorecard uy gestión empresarial.

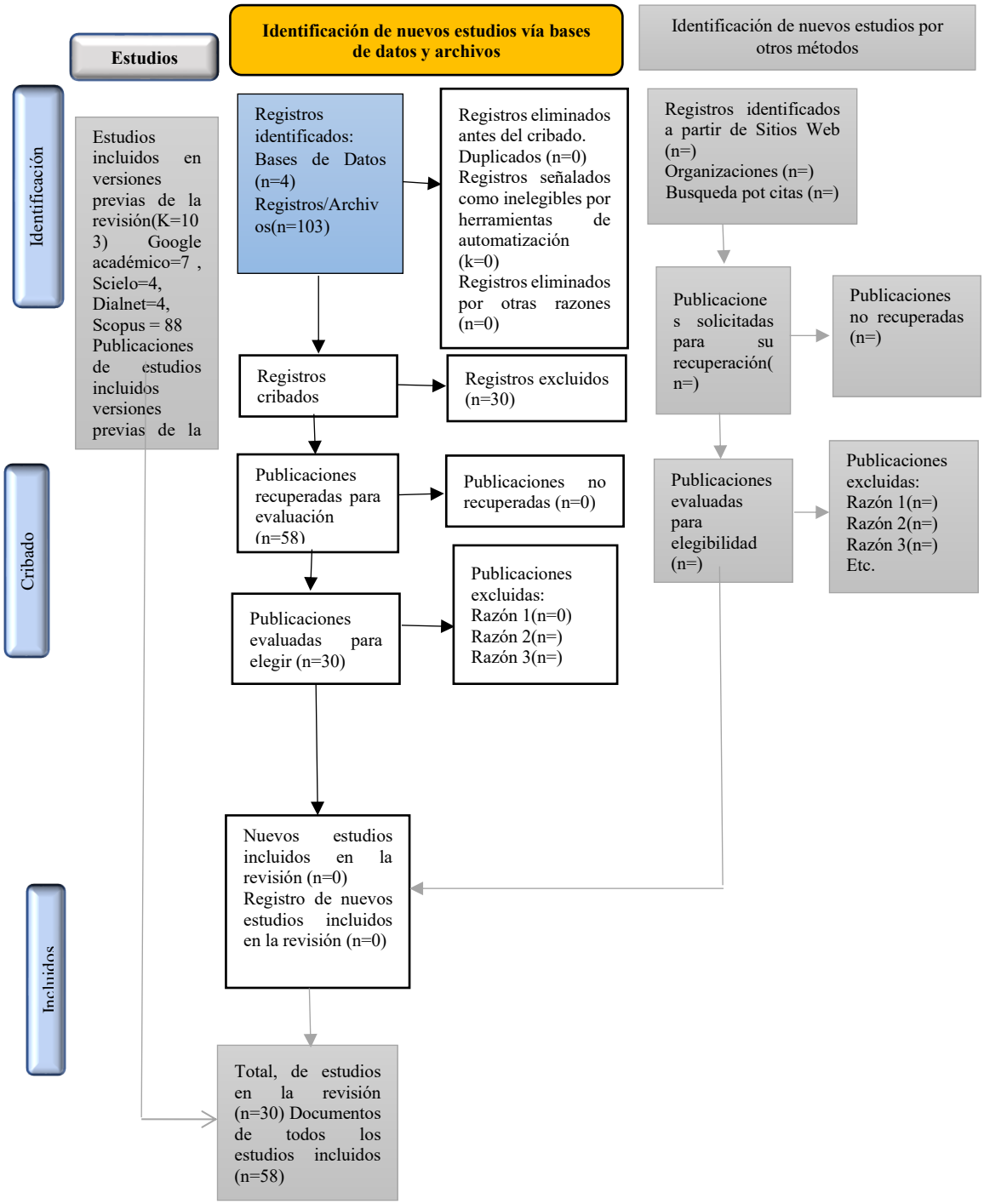
**Idioma:** para la revisión sistemática se ha tomado en cuenta los artículos en idioma inglés.

**Estrategia de búsqueda:** En esta investigación se ha considerado el diagrama de flujo de PRISMA 2020 como parte de estrategia de búsqueda donde se realizó el análisis de temas, análisis de artículos,

análisis de autores, en publicaciones científicas, de manera transparente con el propósito de cuidar el rigor científico para alcanzar que los resultados se den de manera fiable.

**Figura 5**

*Diagramación con el método PRISMA 2020*



**Criterio de inclusión:** Se seleccionaron 30 artículos mediante una revisión detallada, considerando aquellos con mayor relación del tema de investigación, balanced scorecard y gestión empresarial. Se tomaron en cuenta la pertinencia del contenido, la calidad metodológica, la actualidad de los estudios y su publicación en revistas científicas indexadas. Estos artículos fueron elegidos por aportar información relevante para el análisis de las variables de estudio.

**Criterio de exclusión:** Se excluyeron 58 artículos que no cumplían con los criterios establecidos se descartaron aquellos que presentaban poca relación con balanced scorecard y la gestión empresarial, información limitada, falta de rigor científico y mala indexación. La exclusión permitió seleccionar únicamente los artículos con mayor aporte y relevancia para el estudio.

**Revisión crítica:** Se realizó mediante un análisis estructurado evaluando su valides centrándose en la importancia del balanced scorecard en la gestión empresarial, la fiabilidad se sustentó en que los estudios fueron publicados en revistas científicas indexadas, y la aplicabilidad se evidenció en su aporte para mejorar la planificación, el seguimiento de objetivos y el desempeño.

**Tabla 1**

*Revisión sistemática de referentes al Balanced scorecard*

| Autor(es) y año | Revista | Indexado | Título | Variables | Resultados |
|---|---|---|---|---|---|
| **Aldossary (2026)** | Societies | Scopus Q1 | Artificial Intelligence Adoption and Organizational Performance: The Role of Organizational Agility and Management Commitment in AI-Enabled Work Environments | adopción de inteligencia artificial (IA), desempeño organizacional, agilidad organizacional, compromiso de la alta dirección. | El uso de la IA genera mejores resultados, esto ayuda a adaptarse a cambios del entorno, asimismo las estrategias internas facilitan el logro del desempeño organizacional. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Safitri *et al.* (2026)** | World Development Sustainability | Scopus Q1 | The strategic role of digital innovation in leveraging entrepreneurial training for business performance | innovación digital, capacitación emprendedora, desempeño empresarial. | Mejora del desempeño empresarial mediante la innovación, aumentando la baja efectividad y fortaleciendo la competitividad empresarial. |
| **Al-haraizah *et al.* (2026)** | Acta Psychologica | Scopus Q1 | The evolution of consumer trends and business performance through AI-Driven marketing: A performance perspective | marketing impulsado por inteligencia artificial, desempeño empresarial, tendencias del consumidor y cambio en el comportamiento. | Se concluye que la actitud y respuesta del consumidor frente a la IA determinan en gran medida la efectividad del marketing y su impacto en el rendimiento de las empresas. |
| **Deore *et al.* (2025)** | Accounting, Organizations and Society | Scopus Q1 | Team identification and transactive memory systems in strategic performance management system design | identificación con el equipo, sistemas de memoria transactiva, diseño de sistemas de gestión del desempeño estratégico | Se evidenció mejoras de aprendizaje y la coordinación en equipos de trabajo, fortaleciendo el diseño y el desempeño de los sistemas de gestión. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **(Ngoc et al., 2026)** | International Journal of Innovation Studies | Scopus Q1 | Strategic planning, innovation, and firm reputation in Vietnamese SMEs: Integrating social cognition, diffusion of innovation, and institutional theories | planificación estratégica, innovación, reputación empresarial, difusión de la innovación y teoría institucional. | Influye en la innovación de procesos y en la reputación empresarial, a través de la cognición social de los líderes, la difusión de la innovación y las presiones institucionales. |
| **(Yalçın et al., 2026)** | Financial Innovation | Scopus Q1 | Benchmarking the financial performance of initial public offering companies via a Z score normalization - based MPSI - RBNAR hybrid approach | desempeño financiero de empresas IPO, benchmarking del desempeño financiero, normalización Z-score y enfoque híbrido MPSI–RBNAR. | Existe rendimiento de indicadores financieros mediante el enfoque de benchmarking, permite evaluar y comparar el desempeño financiero, de las empresas. |
| **Rodríguez et al.( 2026)** | Socio-Economic Planning Sciences | Scopus, Science Direct, Q1 | A bi-level decision framework for strategic planning in urban solid waste management | planificación estratégica, gestión de residuos sólidos urbanos y marco de decisión bi-nivel | influye directamente en la optimización de la logística y en la reducción de emisiones de $CO_2$, logrando eficiencia, mejorando la toma de decisiones. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Curzi *et al.*(2026)** | Journal of Organizational Analysis | Scopus, Web of Science Q2 | Redesigning Performance Management Practices to Boost Innovative Behaviours: The Moderating Role of Remote Work | prácticas de gestión del desempeño, comportamientos innovadores y trabajo remoto. | Se basan en resultados, competencias y retroalimentación continua, fortalecen prácticas de evaluación por resultados, |
| **Walawalkar *et al.*(2026)** | Cleaner Production Letters | Scopus, Science Direct, Crossref Q1 | Circular Supply Chain Partnership Performance Indicators in the Paint and Coating Industry Using a Sustainable Balanced Scorecard Framework | indicadores de desempeño en alianzas y gestión de la cadena de suministro y marco del Balanced Scorecard sostenible. | Influyen en la eficiencia de recursos, la estrategia financiera y la capacidad tecnológica, mejorando la transparencia y la gestión de riesgos. |
| **Yan *et al.* (2026)** | Journal of Marketing for Higher Education | Scopus, Taylor & Francis, Q1 | From Governance Metrics to Market Signals: A Sustainability-Aligned Balanced Scorecard for Private Higher Education Groups | métricas de gobernanza, desempeño de grupos de educación superior privada y Balanced Scorecard alineado a la sostenibilidad. | Permite evaluar el desempeño, buscando mejorar y realizando evaluación haciendo más visible su desempeño y reputación en contextos competitivos. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nada y Gyotri, (2026)** | Journal of Financial Reporting and Accounting | Scopus, Emerald Insight Q1 | Measuring the Integrated Reporting Quality in Europe: Balanced Scorecard Perspectives | calidad del reporte integrado, sostenibilidad, perspectivas del BSG y desempeño de la información financiera y no financiera. | Permite evaluar la información financiera y no financiera de las empresas mediante las perspectivas del Balanced Scorecard, se muestran una mejora en la perspectiva financiera y aprendizaje de crecimiento. |
| **Rauch *et al.* (2026)** | Cleaner Logistics and Supply Chain | Scopus, Science Direct, Crossref Q1 | A SBSC Framework for Wet Roundwood Storage Logistics | desempeño logístico, eficiencia operativa y marco del Balanced Scorecard sostenible (SBSC) | Exististe mejora de forma progresiva evaluándose mediante las perspectivas del BSG que integran información financiera y no financiera, mediante el cual se presentan mayor nivel de calidad. |
| **Hassan y Mertzanis (2026)** | Technology in Society | Scopus, Science Direct, Crossref Q1 | Digital Financial Literacy and Entrepreneurial Self-Efficacy: A Balanced Scorecard Analysis | Alfabetización financiera digital, autoeficacia emprendedora, desempeño de nuevas empresas y | Influye en la eficiencia operativa de la cadena de suministro, integra indicadores financieros, logísticos, ambientales y sociales |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | of New Venture Performance | perspectivas del BCG. | para mejorar la gestión sostenible. |
| **Connor et al.(2026)** | Journal of Production Economics | Scopus, Science Direct, Crossref Q1 | Benchmarking supplier performance: How scorecard comparisons and supply risk influence termination decisions | El benchmarking del desempeño de proveedores | influye en las decisiones de terminación de relaciones con proveedores, asegurando la continuidad operativa en la cadena de suministro. |

**Tabla 2**

*Revisión sistemática de referentes a la Gestión empresarial*

| Autor(es) y año | Revista | Indexado | Título | Variables | Resultados |
|---|---|---|---|---|---|
| **Chen *et al.* (2026)** | Technology in Society, | Scopus Q1 | AI and metaverse as transformative tools for knowledge management: Behavioral reasoning and its implications for organizational performance | desempeño de proveedores, evaluación comparativa mediante (scorecard comparisons), riesgo de suministro y decisiones de terminación de proveedores. | Influyen directamente en las decisiones de terminación de proveedores, actúa como un factor condicionante clave, ya que puede modificar la decisión final de mantener o terminar la relación con el proveedor. |
| **Novakovi *et al.* (2026)** | Administrative Sciences, | Scopus Q2 | An Integrated Organizational Performance Model for Dual-Sector Companies: The Moderating Role of Company Size | inteligencia artificial, metaverso, gestión del conocimiento, razonamiento conductual y desempeño organizacional. | Influyen en el desempeño organizacional, a través de la gestión del conocimiento, mejora el aprendizaje y la integración de información, para la mejora empresarial. |
| **Aldossary *et al.*(2026)** | Societies (MDPI). | Scopus Q2 | Artificial Intelligence Adoption and Organizational Performance: The | adopción de inteligencia artificial, desempeño organizacional, | influye positivamente en el desempeño organizacional a través de la agilidad organizacional, que |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Role of Organizational Agility and Management Commitment in AI-Enabled Work Environments | agilidad organizacional y compromiso de la dirección en entornos de trabajo habilitados por IA. | actúa como el mecanismo clave para generar valor y mejorar resultados. |
| **Maqbuli y Almahmoudi (2026)** | Social Sciences y Humanities (Elsevier). | Scopus Q1 | Digital transformation and organizational performance: Evidence from the banking sector in a developing economy | transformación digital, desempeño organizacional y sector bancario en una economía en desarrollo. | Mejora el desempeño organizacional de manera directa e indirecta, siendo la creatividad administrativa el factor que permite convertir las capacidades digitales en mejores resultados. |
| **Duong *et al.* (2026)** | Qubahan Academic Journal. | Scopus Q3 | Enhancing Business Performance through Competitive Capability: The Role of Strategic Resources in Vietnamese Cashew Firms | capacidad competitiva, recursos estratégicos y desempeño empresarial | Fortalecen la capacidad competitiva, actuando como el principal mecanismo para mejorar el desempeño empresarial al transformar los recursos internos en ventajas sostenibles. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Bencsik *et al.*(2026)** | Journal of Knowledge Management. | Scopus y Web of Science Q1 | Generative AI and knowledge management in higher education: The impact of human development on student perceptions | inteligencia artificial generativa, gestión del conocimiento, desarrollo humano y percepciones de los estudiantes en educación superior. | Influye en la gestión del conocimiento fortaleciendo el aprendizaje y el desarrollo de competencias. Para la mejora en la gestión empresarial. |
| **Barros et al. (2026)** | Journal of Applied Accounting | Scopus y Web of Science Q2 | Implementing a performance management system in a public organisation: Barriers and outcomes | implementación de sistemas de gestión del desempeño, barreras organizacionales, resultados del sistema de gestión del desempeño. | Busca mejorar la gestión del desempeño mediante la integración de nuevas prácticas de control y evaluación, se enfrenta barreras organizacionales. |
| **Downes y Weerakoon (2026)** | Management Decision | Scopus, Web of Science Q1 | Organisational Performance and Value (OPV) Tool: An Analytic Autoethnographic Study | desempeño organizacional, creación de valor organizacional y herramienta OPV | La herramienta OPV fortalece el desempeño organizacional a través de toma de decisiones estratégicas, se ha adaptado a las necesidades y realidad de las MIPES. |

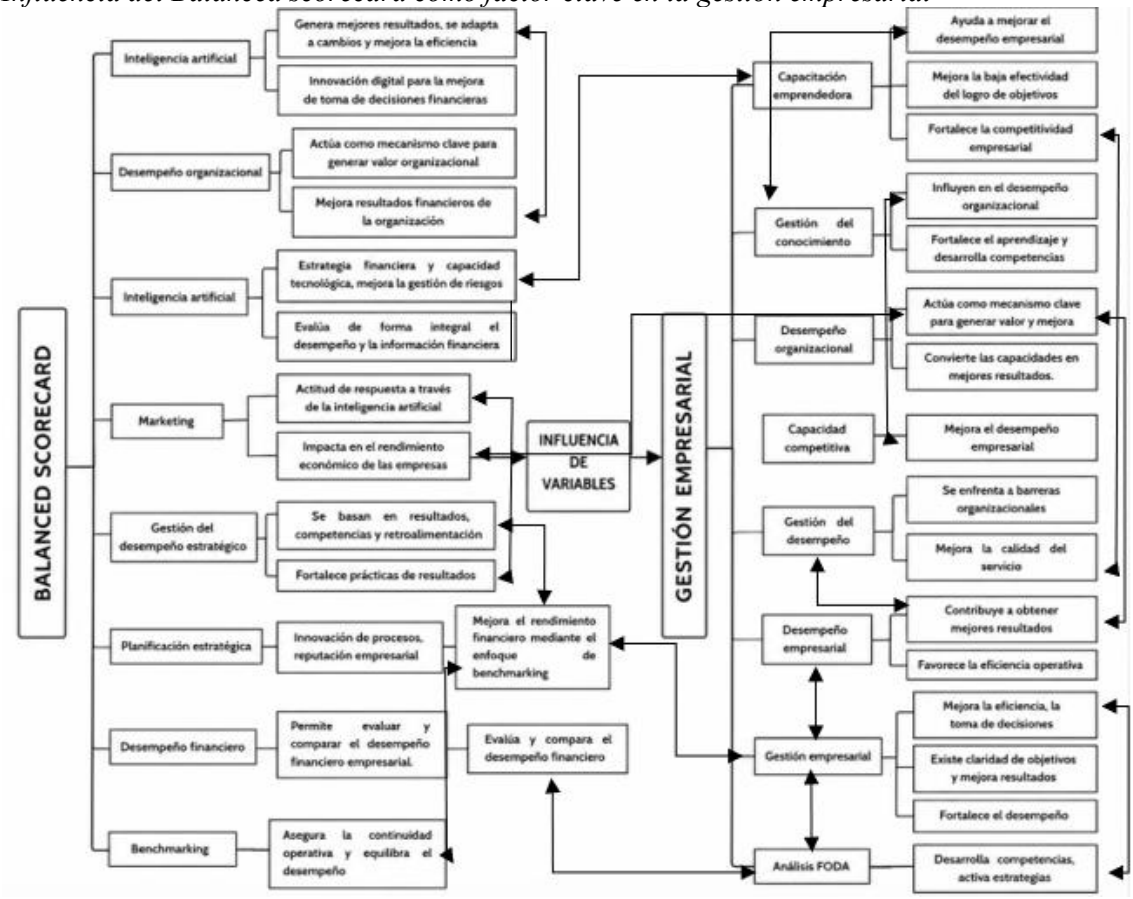
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Almajali et al.(2026)** | International Journal of Data and Network | Scopus, DOAJ, Crossref, Q2 | Enhancing Business Performance through Digital Marketing Strategies: The Role of Search Engine Optimization and E-Service Quality in Jordan's Hospitality Sector | strategias de marketing digital, optimización para motores de búsqueda (SEO), calidad del e-service y desempeño empresarial. | Mejoran el desempeño empresarial principalmente a través del SEO y la calidad del e-service, fortaleciendo la visibilidad, la interacción con los clientes y la competitividad, el marketing móvil mejora el desempeño empresarial. |
| **Al-haraizah *et al.* (2026)** | Acta Psychologica (Elsevier) | Scopus, Web of Science (SSCI), PubMed, Q1 | The Evolution of Consumer Trends and Business Performance through AI-Driven Marketing: A Performance Perspective | marketing impulsado por inteligencia artificial, tendencias del consumidor y desempeño empresarial. | Influye en la evolución de las tendencias y el comportamiento del consumidor, la ia fortalece la relación con los consumidores y contribuye a obtener mejores resultados empresariales. |
| **Safitri *et al.* (2026)** | World Development Sustainability | Scopus, Science Direct, Crossref Q1 | The Strategic Role of Digital Innovation in Leveraging Entrepreneurial Training for | innovación digital, formación emprendedora y desempeño empresarial. | Permite que las empresas aprovechen mejor sus recursos tecnológicos, ayudando a adaptarse a los cambios |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Business Performance | | del mercado y mejorar su rendimiento empresarial. |
| **Nga *et al*. (2026)** | Multidisciplinary ScienceJournal | Scopus, Crossref, Google Scholar, Dimensions Q2 | The Influence of Implementing Sustainable Accounting on Business Performance in Garment Firms | implementación de contabilidad sostenible y desempeño empresarial. | Mejora el desempeño empresarial, favoreciendo la eficiencia operativa, la participación de los grupos de interés y una mejor gestión de riesgos. |
| **Antczak *et al*.( 2025)** | Procedia Computer Science (Elsevier) | Scopus, Conference Proceedings, Science Direct Q1 | Artificial Intelligence in Business Management – SWOT Analysis | inteligencia artificial en la gestión empresarial y análisis FODA | Mejora, la eficiencia y la relación con los consumidores por otro lado la IA fortalece el desempeño organizacional y requiere desarrollar competencias digitales, políticas éticas y estrategias para las organizaciones. |
| **Raman et al. (2025)** | Information Management Data Insights | Scopus, Science Direct Q1 | Transforming Business Management Practices through Metaverse Technologies: A | tecnologías del metaverso, prácticas de gestión empresarial y aprendizaje automático. | Las tecnologías del metaverso transforman las prácticas de gestión empresarial al mejorar la eficiencia, la toma de decisiones y la experiencia digital en |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Machine Learning Approach | | distintos sectores, su adopción impulsa la transformación digital. |
| **Escandon-barbosa y Salas-paramo, (2025)** | Computers in Human Behavior report | Scopus, Science Direct, Crossref Q1 | Virtual Reality in Business Management Education: Evaluating through the TPACK (Technological Pedagogical Content Knowledge) Lens | realidad virtual en la educación en gestión empresarial y el modelo TPACK. | Se evidencia una mejora de aprendizaje, al incrementar estrategias la realidad virtual supera a las plataformas tradicionales, favoreciendo una mayor participación, claridad de objetivos y mejores resultados educativos. |

**Figura 6**

*Influencia del Balanced scorecard como factor clave en la gestión empresarial*




En el estudio se ha desarrollado como objetivos generales, determinar la influencia del balanced scorecard como factor clave en la gestión empresarial. Asimismo, los objetivos específicos están orientados a identificar la influencia de la perspectiva financiera como factor clave en la gestión empresarial, analizar el impacto de la perspectiva del cliente como factor clave en la gestión empresarial, como también explicar los procesos internos como factor clave en gestión empresarial y describir la contribución de la perspectiva de aprendizaje como factor clave en la gestión empresarial.

**Resultados**

Determinar la influencia del balanced scorecard como factor clave en la gestión empresarial uno de los factores con mayor incidencia con el balanced scorecard es la gestión empresarial, ya que facilita la planificación estratégica, el seguimiento del desempeño y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos de las organizaciones. De la misma manera se observa que en bloque inciden en la eficiencia operativa, la innovación y la competitividad empresarial.

Por otro lado, la influencia de la perspectiva financiera como elemento crítico en la gestión empresarial, la revisión de la literatura pertinente indica que se conduce a una mayor eficiencia en el uso de los recursos, reduce los riesgos al optimizar su gestión y mejora la evaluación del desempeño financiero mediante indicadores y análisis comparativos. Asimismo, facilita la evaluación de la información, tanto financiera como no financiera, para una gestión más eficaz.

En relación al análisis del impacto de la perspectiva del cliente como factor clave en la gestión empresarial, se pudo observar que el uso de la inteligencia artificial, el marketing y la innovación digital fortalece las relaciones con los clientes y también mejora la comprensión del comportamiento del consumidor, aumentado la satisfacción y el posicionamiento competitivo de las organizaciones, lo que repercute positivamente en el rendimiento empresarial.

En cuanto a explicar la influencia de la perspectiva de los procesos internos como factor clave en la gestión empresarial los estudios demuestran que el balanced scorecard fortalece la planificación estratégica, la innovación de procesos, la gestión del desempeño y la implementación de indicadores que mejoran la eficiencia operativa, optimizando así los procesos organizacionales y facilitando la toma de decisiones estratégicas. Además, el benchmarking es una herramienta que promueve la comparación del desempeño y la mejora continua dentro de las organizaciones.

Finalmente, en cuanto a la perspectiva de aprendizaje y crecimiento como factor clave en la gestión empresarial, se evidenció que el conocimiento, la gestión empresarial, el compromiso de la alta dirección, la eficiencia organizacional y la innovación fortalecen las competencias del talento humano en relación con las mejores prácticas. Asimismo, se observó que estos factores fomentan el aprendizaje organizacional y crean una cultura de mejora continua, lo que puede potenciar el crecimiento sostenible y la consecución de mejores resultados empresariales.

**Discusión**

En esta investigación al determinar la influencia del balanced scorecard como factor clave en la gestión empresarial, los resultados alcanzados en la revisión sistemática, desarrollada mediante el método prisma, los resultados evidencian que mediante las herramientas estratégicas el balanced scorecard contribuye significativamente al fortalecimiento de la gestión empresarial. Además, los resultados mencionan que mediante la eficiencia operativa, la innovación y la competitividad empresarial es

incidente en el balanced scorecard para la gestión empresarial, se trata de la eficiencia de recursos, la estrategia financiera así como la capacidad tecnológica, para mejorar la gestión y sostenibilidad, muestra competitividad mediante indicadores financieros como parte del balanced scorecard, donde se entiende los siguientes resultados donde el rendimiento de los indicadores financieros permite evaluar y comparar el desempeño financiero, de las empresas. Otro de los resultados que el balanced scorecard generan resultados, competencias y retroalimentación continua, en el cual el indicador de desempeño es un factor clave para la eficiencia de recursos a través de estrategias financieras, igualmente la gestión de la cadena de suministro permite evaluar y alinear indicadores, mejorando la transparencia y la gestión de riesgos para una mejor gestión empresarial, donde se permite evaluar la información financiera y no financiera de las empresas mediante las perspectivas del Balanced Scorecard. Por otro lado las investigaciones desarrolladas de Colantonio (2025) que para tener éxito total se debe equilibrar dinero, clientes, los procesos internos y la capacitación de equipo. Así mismo Mendoza et al. (2026) toma importancia en que el balanced scorecard con que es la guía práctica para las acciones diarias a realizarse con el fin de que se cumpla las metas grandes de la empresa. Igualmente Montes y Sánchez (2026) indica en sus resultados que al aplicar la mejora del diálogo interno fortalecerá a la motivación del trabajo en equipo y la efectividad de ganancia a mayores ingresos. Así mismo la gestión empresarial desarrollada por Analuisa et al. (2025) menciona que la gestión empresarial tecnológica impulsa la innovación y competitividad empresarial. Ya que Ocaña et al. (2025) toma énfasis en la adopción tecnológica ya que fortalece la productividad y facilita el entendimiento de los procesos de mejora continua. Los resultados encontrados son corroborados con los aportes de Veiga (2008) donde menciona que son mecanismo de mejora continua, corrige con el objetivo de fortalecer una posición competitiva. Igualmente Band (2007) es el objetivó de la empresa, se concreta en la maximización del valor para sus acciones. Y sanna (2016) el balanced scorecard es una herramientas de gestión estrategias, que permite a las organizaciones traducir sus objetivos financieros, por otra parte la satisfacción del cliente, optimización de procesos internos y el fortalecimiento de aprendizaje. El enfoque estratégico propuesto por Vértice (2008) marca la dirección organizacional y alinea las capacidad para el logro de ventajas sostenibles, mientras las posiciones teóricas sobre balanced scorecard propuesta por Malone (2003) es generar valor potencial como también menciona Band (2007) menciona sobre el objetivo de la empresa y la maximización de

valor. Analizando los aportes de los resultados y de las posiciones teóricas se puede indicar que la gestión empresarial se sustenta en el balanced scorecard mediante reflexión de desarrollo como parte de hábitos empresariales de personas que manejan una empresa o una organización.

Por otro lado, al identificar la influencia de la perspectiva financiera como factor clave en la gestión empresarial, los resultados alcanzados en la revisión sistemática desarrollada mediante el método priman se evidencian que la perspectiva financiera constituye uno de los principales componentes del balanced scorecard para el fortalecimiento de la gestión empresarial. Los resultados evidencian que el rendimiento de los indicadores financieros, mediante el enfoque de benchmarking, permite evaluar y comparar el desempeño financiero de las empresas, facilitando la identificación de oportunidades de mejora. De igual manera la eficiencia de recursos como estrategia financiera y la capacidad tecnológica permiten evaluar y así mismo alinear indicadores, esto ayudará al fortalecimiento y la transparencia para el logro de objetivos, la gestión de riesgos y el proceso de toma de decisiones, por consiguiente los estudios revisados resaltan y sustentan que el Balanced Scorecard permite evaluar de forma integral la información financiera y no financiera de las organizaciones esto ha ayudado a mejorar la claridad, comparabilidad y calidad del desempeño organizacional. Además, la integración de indicadores financieros como también logísticos, ambientales y sociales favorecen la eficiencia operativa de la cadena de suministro y contribuye a la sostenibilidad empresarial. Estos resultados coinciden con Sanna (2016) quien define que el Balanced Scorecard permite traducir los objetivos financieros en acciones estratégicas que están orientadas al logro de resultados y objetivos. Del mismo modo, Band (2007) menciona que el objetivo principal es maximizar el valor organizacional mediante una buena gestión de sus recursos, mientras que Cuatrecasas (2010) sustenta que la gestión integral permite la búsqueda eficiente de indicadores financieros y no financieros para el mejoramiento del desempeño empresarial. Por otro lado Veiga (2008) define que el control de gestión constituye un mecanismo de mejora continua que fortalece la competitividad mediante el análisis permanente de los resultados organizacionales. De igual forma Analiza los aportes de los resultados y las posiciones teóricas para indicar que la perspectiva financiera fortalece la gestión empresarial mediante la evaluación integral del desempeño financiero.

Por otro lado, al analizar el impacto de la perspectiva del cliente como factor clave en la gestión empresarial, los resultados obtenidos en la revisión sistemática reflejan que la integración de la

inteligencia artificial y la innovación digital fortalecen la relación con los clientes y mejoran el desempeño empresarial. Los estudios revisados muestran que la actitud y respuesta del consumidor frente a la inteligencia artificial determinan que el marketing tiene un impacto positivo en el rendimiento de las empresas. Asimismo, al tener una adecuada implementación de aplicaciones de inteligencia artificial fortalece la interacción con los consumidores esto ayudará a mejora la calidad del servicio mejorando los resultados empresariales. De igual forma, el marketing móvil SEO y las estrategias digitales aumentan la visibilidad de las organizaciones, fortaleciendo la competitividad ya que estas favorecen una mejor experiencia del cliente. Estos resultados guardan relación con Sanna (2016) quien considera que la satisfacción del cliente constituye una de las perspectivas principales del Balanced Scorecard para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Del mismo modo, Martínes (2007) sostiene que el Balanced Scorecard permite alinear la misión, visión y valores organizacionales con las necesidades de los grupos de interés. Asimismo, Vértice (2008) señala que el enfoque estratégico orienta las capacidades organizacionales hacia la obtención de ventajas competitivas sostenibles, mientras que Band (2007) sostiene que la creación de valor empresarial depende del cumplimiento de las expectativas de los clientes y demás actores involucrados. Interpretando los aportes de los resultados y las posiciones teóricas, se puede indicar que la perspectiva del cliente fortalece la gestión empresarial al mejorar la relación con los consumidores mediante el uso de tecnologías digitales de igual manera las estrategias de marketing e inteligencia artificial esto ha permitido incrementar la satisfacción del cliente, fortalecer la competitividad y mejorar el desempeño empresarial.

Por otro lado, al explicar los procesos internos como factor clave en la gestión empresarial los resultados obtenidos en la revisión sistemática evidencian que fortalecen significativamente el desempeño organizacional a través de la innovación de procesos, el trabajo en equipo, la gestión del conocimiento y mejora continua. Los estudios revisados evidencian mejoras de aprendizaje organizacional, la coordinación entre los colaboradores y el fortalecimiento del sistema de gestión mediante resultado a través de la competitividad y retroalimentación continua, asimismo los cambios digitales, la automatización de procesos y la integración de indicadores permiten optimizar la logística esto ayudará a mejorar la eficiencia operativa facilitando la toma de decisiones estratégicas. Por otro lado, la gestión del desempeño aporta prácticas de control y evaluación que contribuyen a superar barreras

organizacionales fortaleciendo el funcionamiento institucional. Estos resultados coinciden con Veiga (2008) quien sostiene que el control de gestión constituye un mecanismo permanente de mejora continua, asimismo Bader et al. (2002) señalan que la medición del desempeño mejora la efectividad organizacional a través de la evaluación y motivación del personal, del mismo modo Cuatrecasas (2010) considera que la gestión integral permite coordinar los procesos organizacionales mediante indicadores estratégicos, mientras que Cuartas (2008) sostiene que la planificación, organización, dirección y control constituyen la base para el funcionamiento eficiente de las organizaciones. Analizando los aportes de los resultados y las posiciones teóricas de cada autor, se puede definir que los procesos internos fortalecen la gestión empresarial al integrar mecanismos de control, innovación, evaluación y mejora continua esto permitirá optimizar los recurso incrementando la eficiencia operativa y facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por último, al realizar los resultados de contribución sobre aprendizaje y crecimiento como un factor clave en la gestión empresarial, los resultados evidenciados en la revisión sistemática definen que fortalecen las capacidades institucionales mediante el aprendizaje continuo, la gestión de conocimientos y el desarrollo de competencias. Los estudios actualizados indican que la gestión de los conocimientos mejora la coordinación y aprendizaje a través de la integración de información dentro de las organizaciones, fortaleciendo así el comportamiento organizacional. La agilidad organizacional sirve como un mecanismo para la creación de valor y el mejoramiento del rendimiento, mientras que la transformación digital y la innovación refuerzan las capacidades tecnológicas permitiendo adaptarse a los cambios del entorno. Asimismo, el desarrollo de competencias digitales, marcos éticos, la automatización e integración de tecnologías como la inteligencia artificial, realidad virtual y el metaverso impulsan la transformación organizacional y fomentan una gestión empresarial más eficiente. Estos hallazgos se alinean con Malone (2003), quien define que el capital intelectual sirve como un activo estratégico capaz de generar valor para las organizaciones. Sanna (2016) destaca además que el aprendizaje y el crecimiento constituyen una perspectiva básica del Balanced Scorecard esencial para mejorar el desempeño organizacional. De igual modo, Martínes (2007) sostiene que el Balanced Scorecard facilita la alineación de las capacidades organizativas con los objetivos estratégicos, mientras que Eslava (2003) afirma que la gestión empresarial debe adaptarse continuamente a los cambios

tecnológicos y del entorno para mantener la competitividad. Analizando los aportes de los resultados y las posiciones teóricas de cada autor, se puede decir que la perspectiva de aprendizaje y crecimiento fortalece positivamente a la gestión empresarial a través del desarrollo del conocimiento, la innovación, las competencias organizacionales y la adaptación al entorno, permitiendo que las organizaciones incrementen competitividad, mejoren su desempeño y alcancen un crecimiento sostenible.

**CONCLUSIONES**

En esta investigación se determinó la influencia del balanced scorecard como factor clave en la gestión empresarial, donde los resultados sostiene que el balanced scorecard constituye un factor clave debido a que integra planificación estratégica, el seguimiento de desempeños, la evaluación mediante indicadores y la toma de decisiones, por ello se concluye que cuando se trabaja de manera habitual con alta reflexión se evidencia eficiente gestión empresarial. Como parte del balanced scorecard vienen relacionándose otros términos, en el que se sugiere en las futuras investigaciones realizadas, otro punto importante es la adopción de la inteligencia artificial como factor clave en la gestión empresarial por otro lado, realizar estudios de gestión del desempeño a través de la gestión de conocimientos para el logro de capacidades competitivas. Las organizaciones como parte del balanced scorecard deben mejorar en sus actividades para la mejora continua, las cuales deben ser políticas de hábitos eficientes en la innovación de los servicios y de los productos brindados, los cuales permitirán ser competitivo y líder en el mercado.

En esta investigación se identificó la influencia de la perspectiva financiera como factor clave en la gestión empresarial, donde los resultados sostienen que la perspectiva financiera fortalece la gestión empresarial a través del desempeño financiero, la eficiencia en el uso de los recursos, la gestión de riesgos y la integración de indicadores financieros y no financieros. Por ello, se concluye que una adecuada aplicación de la perspectiva financiera permite optimizar la toma de decisiones, fortalecer la sostenibilidad y generar mayor valor para la organización. El aporte de esta investigación es demostrar que la perspectiva financiera contribuye una gestión integral mediante indicadores estratégicos, Por ello las organizaciones deben fortalecer la evaluación permanente de sus indicadores financieros y no financieros, promoviendo una administración eficiente de los recursos que contribuya al logro de ventajas competitivas y al crecimiento.

Este estudio analizó como la perspectiva del cliente influye en la gestión empresarial, concluyendo que integrar la inteligencia artificial, la innovación digital y las estrategias de marketing mejoran la relación con los clientes. Por lo tanto, se concluye que la perspectiva del cliente es un componente estratégico del Balanced Scorecard para mejorar la competitividad y fomentar relaciones duraderas con los consumidores. Como parte de la perspectiva del cliente vienen relacionándose otros términos, en el que se sugiere en futuras investigaciones el aporte de esta investigación es integrar las tecnologías como un elemento estratégico que genera valor empresarial. Las organizaciones deben orientar sus estrategias hacia el conocimiento de las necesidades de los clientes, promoviendo la innovación permanente de sus productos y servicios para incrementar la satisfacción, fidelización y posicionamiento competitivo.

En esta investigación se destacó la influencia de los procesos internos como un factor clave en la gestión empresarial donde los resultados definen que la innovación de procesos, transformación digital, gestión del conocimiento, automatización y evaluación continúa impulsando significativamente el desempeño organizacional y la eficiencia operativa. Por ello se concluye que el fortalecimiento de los procesos internos mediante el Balanced Scorecard permite optimizar los recursos organizacionales, mejorar la coordinación entre las áreas y facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Como parte de los procesos internos vienen relacionándose otros términos, en el que se sugiere en futuras investigaciones como aporte tales como la integración de mecanismos de mejora continua y control estratégico. Las organizaciones empresariales deben promover una cultura de mejora continua mediante la innovación de procesos, la integración de tecnologías y la evaluación permanente de sus indicadores, con el propósito de incrementar su eficiencia y competitividad.

En esta investigación se describió la contribución de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento como factor clave en la gestión empresarial donde los resultados sostienen que el aprendizaje organizacional, la gestión del conocimiento, el desarrollo de competencias, la agilidad organizacional y la transformación digital fortalecen las capacidades organizacionales y favorecen el desempeño empresarial. Por ello, se concluye que la perspectiva de aprendizaje y crecimiento constituye un componente esencial del Balanced Scorecard para impulsar la innovación, la adaptación al cambio y el desarrollo sostenible de las organizaciones. Como parte de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento vienen relacionándose otros términos, en el que se sugiere en futuras investigaciones realizar el

desarrollo del capital humano y del conocimiento ya que esta constituye un elemento esencial para el éxito del bsg. Las organizaciones empresariales deben promover el aprendizaje continuo, el intercambio de conocimientos y el desarrollo permanente de competencias, fortaleciendo una cultura organizacional orientada a la innovación, la adaptación al entorno y la generación de ventajas competitivas sostenibles.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**


Al-haraizah, A., Ismaeel, B., Abdelmuniem, F., & Albdour, A. (2026).The evolution of consumer trends and business performance through AI-Driven marketing : A performance perspective. *Acta Psychologica*, *263*(April 2025), 106236. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2026.106236

Aldossary, M. A., Ayad, T. H., y Mohamed, M.A. (2026). Artificial Intelligence Adoption and Organizational Performance : The Role of Organizational Agility and Management Commitment in AI-Enabled Work Environments. *Societies*, 1–23. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/soc16050138

Almajali, W., Izzat, M., Alhalabi, S., Hamid, N., y Alfawaerh, S. (2026). *Enhancing business performance through digital marketing strategies : The role of search engine optimization and e-service quality in Jordan ' s hospitality sector*. *10*, 983–994. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2025.11.001

Analuisa, F. R. L., Vásquez, E. A. J., Calderón, F. A. C., y Jurado, D. M. B. (2025). Transformación digital y gestión empresarial: Una búsqueda especializada de literatura. *UNEMI*, *18*. https://doi.org/https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol18iss49.2025pp01-17p

Antczak, J., Kabus, J., Miciuła, I., Lenort, R., Brzozowska, A., Wolniak, R., y Kana, R. (2025). Artificial Intelligence in business management - SWOT analysis Artificial Intelligence in business management. *Procedia Computer Science*, *270*, 4410–4420. https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.09.566

Bader, G. E., Bloom, A. E., y Chang, R. Y. (2002). *La medición del desempeño de un equipo* Granica.

Baldwin, C. (2010). *Gestión empresarial* F. Press

Band, W. A. (20 C.E.). *Creación del valor la clave de la gestión competitiva* Díaz de Santos .

Barros, R. S., Pimentel, L., y Vaz, E. (2026). Implementing a performance management system in a public organisation : barriers and outcomes. *Journal of Applied Accounting Research*, *27*(6), 1–21.

https://doi.org/10.1108/JAAR-05-2024-0168

Bencsik, A., Szalai, S. M., y Jenei, S. (2026). *Generative AI and knowledge management in higher education : the impact of human development on student perceptions*. *30*(11), 293–318. https://doi.org/10.1108/JKM-07-2025-0995

Chen, T., Alghafes, R., Rustambekov, E., y Malik, P. (2026). AI and metaverse as transformative tools for knowledge management : behavioral reasoning and its implications for organizational performance. *Technology in Society*, *87*(April), 103333. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2026.103333

Colantonio, I. M. (2025). Cuadro de Mando Integral en economías regionales:experiencia de una empresa metalmecánica. *Activos*, *23*(1), 52–70. https://doi.org/https://doi.org/10.15332/25005278.10806

Connor, N. G. O., Romero, J., y Asiaei, K. (2026). Benchmarking supplier performance : How scorecard comparisons and supply risk influence termination decisions. *International Journal of Production Economics*, *291*(February 2025), 109838. https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2025.109838

Cuartas, D. H. (2008). *Principios de Administración* Findo editorial ITM

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad. Implementación, control y certificación* . Profit.

Curzi, Y., Scapolan, A. C., y Ferrarini, F. (2026). *Redesigning performance management practices to boost innovative behaviours : the*. *34*(12), 53–71. https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2025-5320

Deore, A., Krishnan, R., Yang, S., Nesbitt, W., Porter, C., Presslee, A., Ramasubramanian, H., Salterio, S., & Wu, S. (2025). Accounting , Organizations and Society Team identification and transactive memory systems in strategic performance management system design ☆. *Accounting, Organizations and Society*, *115*(August), 101611. https://doi.org/10.1016/j.aos.2025.101611

Downes, J., y Weerakoon, C. (2026). Organisational performance and value ( OPV ) tool : an analytic autoethnographic study. *Menagement Decision*, *June*. https://doi.org/10.1108/MD-08-2025-2368

Duong, V. T. T., Oanh, D. L. K., y and Hoang Thi Thanh Hang. (2026). Enhancing Business Performance through Competitive Capability : The Role of Strategic Resources in Vietnamese Cashew Firms. *Qubahan Academic Journal*, *6*(2), 177–190. https://doi.org/https://doi.org/10.48161/qaj.v6n2a2471

Escandon-barbosa, D., y Salas-paramo, J. (2025). Virtual reality in business management education : Evaluating through the TPACK ( technological pedagogical content knowledge ) lens. *Computers in Human Behavior Reports Journal*, *18*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chbr.2025.100634

Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de Las Decisiones de Gestión Empresarial* (E. Editorial ESIC.

Franklin, E. B. (2006). *Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio* Pearson Educación.

Hassan, M., y Mertzanis, C. (2026). Digital financial literacy and entrepreneurial self-efficacy : A balanced scorecard analysis of new venture performance. *Technology in Society*, *88*(October 2025), 103438. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2026.103438

Hernandez, N. B., y Estupinan, J. R. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*.

Holguín, C. D. G., Zambrano, M. F. M., y Loor, B. L. V. (2025). Gestión empresarial e innovación: incidencia en sociedades por acciones simplificadas, sector construcción de Ecuador. *Telos*. https://doi.org/https://doi.org/10.36390/telos273.08

Lucero, L. A. Z., y Burgos, J. E. B. (2026). Análisis del uso del cuadro de mando integral CMI en la gestión empresarial una revisión documental. *Ciencia Latina*, *0*, 1–27. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.21954

Malone, L. E. M. S. (2003). *El Capital Intelectual*. Gestión 2000.

Maqbuli, H. A., y Al-mahmoudi, F. M. (2026). Digital transformation and organizational performance : Evidence from the banking sector in a developing economy. *Social Sciences & Humanities Open*, *13*, 102573. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102573

Martínes, J. M. (2007). *Metodologías Avanzadas para la Planificación y Mejora*. Días de Santos.

Mendoza, I. M. C. (2025). Habilidades directivas y gestión empresarial: una mirada desde los colaboradores. *Invecom*, *5*. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14997059

Mendoza, M. F. E., Jiménez, K. X. B., Paguay, M. A. S., Ortiz, K. L. S., y Litardo, J. E. T. (2026). Diseño de un modelo integrado de Balanced Scorecard y Lean Manufacturing en la industria alimentaria. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, *7*(1), 1–20. https://doi.org/10.60100/rcmg.v7i1.902

Montes, N. M., y Sánchez, R. E. A. (2026). Impacto del Balanced Scorecard en la satisfacción del cliente de una empresa artesanal peruana. *Invecom*. https://ve.scielo.org/scielo.php?lng=es&nrm=iso&pid=S2739-00632026000302103&script=sci_arttext&tlng=es&utm

Morales, L. E. I., Gallego, L. E. W., Mazón, E. Z., López, B. I. M., y Sandoval, A. V. (2026). Gestión empresarial y su impacto en el compromiso sostenible en empresas mexicanas. *Latam*, *6*. https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.5156

Nada, O. H. A., y Gyo†ri, Z. (2026). Measuring the integrated reporting quality in Europe : balanced scorecard perspectives. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, *23*(6), 2659–2685. https://doi.org/10.1108/JFRA-03-2023-0134

Nga, N. T. T., Hoa, N. T. T., Mai, N. T. T., Hong, N. T. X., y Bac, D. T. (2026). *The influence of implementing sustainable accounting on business performance in garment firms*. https://doi.org/https://doi.org/10.31893/multiscience.2026651 The

Ngoc, M., Thi, N., y Nhan, T. (2026). Strategic planning , innovation , and firm reputation in Vietnamese SMEs : Integrating social cognition , diffusion of innovation , and institutional theories. *International Journal of Innovation Studies*, *10*(3), 100184. https://doi.org/10.1016/j.ijis.2026.100184

Novakovi´, N., Sofi´, A., Bojani´c, R., Dopud, O., y Sitarevi´, and A. (2026). An Integrated Organizational Performance Model for Dual-Sector Companies : The Moderating Role of Company Size. *Administrative Sciences*, 1–25. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci16040192

Ocaña, C. E. M., Gómes, L. E. A. P., y Ibáñez, L. A. G. (2025). Cultura organizacional y modelo de gestión empresarial. *Ciencias Gerenciales*, *7*. https://doi.org/DOI 10.35381/gep.v7i1.236

Osuna, D. G. (2023). *Una nueva visión metodológica: retórica, normativa y crítica para las ciencias sociales y la administración* (F. de E. S. C. UNAM.

Raman, R., Mandal, S., Gunasekaran, A., y Papadopoulos, T. (2025). Transforming business management practices through metaverse technologies : A Machine Learning approach. *International Journal of Information Management Data Insights*, *5*(1), 100335.

https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2025.100335

Rauch, P., Kircher, J., Beiglb¨ock, A., y Kogler, C. (2026). A SBSC framework for wet roundwood storage logistics ☆. *Cleaner Logistics and Supply Chain Journal*, *19*(March). https://doi.org/10.1016/j.clscn.2026.100310

Robbins, S. P., y Decenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de Administración*. Pearson Educación

Rodríguez, K., Camacho-Vallejo, J.-F., González-Ramírez, R. G., y Villegas, J. G. (2026). A bi-level decision framework for strategic planning in urban solid waste management. *Socio-Economic Planning Sciences*, *105*(April), 102494. https://doi.org/10.1016/j.seps.2026.102494

Roman, M. A. (2015). *Organización por procesos en la Empresa de Servicio de Ingeniería y Diseño de Sancti Spiritus*. Grin Verlag.

Romero, M. V., Machorro, F., Muñiz, I., y Correa, F. R. (2025). *Adaptación del cuadro de mando integral (CMI) para evaluar el desempeño organizacional en las universidades públicas mexicanas*. *18*. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062025000100121

Saavedra, J. E. J., y Salgado, A. B. M. (2025). Adopción de TIC y gestión empresarial en microempresas del sector terciario. *Impulso*, *5*. https://doi.org/https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i12.188

Saca, R. A. A., Avilés, R. M. F., y Morán, L. S. R. (2025). Innovación en la gestión administrativa de centros educativos fiscales en Ecuador: Estrategias para la eficiencia y el desarrollo institucional. *Invecom*, *5*. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14816083

Safitri, J., Muharam, H., Nur, M., y Anshari, A. (2026). The strategic role of digital innovation in leveraging entrepreneurial training for business performance. *World Development Sustainability*, *8*(March), 100300. https://doi.org/10.1016/j.wds.2026.100300

Sanna, A. (2016). *El cuadro de mando integral*.

Suarez, D. U., y Herrera, A. R. G. (2025). *Impacto del balanced scorecard en la competitividad de las Pymes: una revisión sistemática de la literatura internacional entre 2019 y 2024*. https://doi.org/https://doi.org/10.26439/ing.ind2025.n049.7907

Veiga, J. F. P. C. (2008). *Control de la gestión empresarial* 7th ed. ESIC.

Vértice, E. (2008). *Dirección estratégica*. Editorial Vértice.

Walawalkar, A. M., Moslehpour, M., Yeneneh Tamirat Negash , D., Akhbar, T., y Kumar, V. (2026).

Circular supply chain partnership performance indicators in the paint and coating industry using a sustainable balanced scorecard framework. *Cleaner Production Letters*, *10*(October 2025), 100136. https://doi.org/10.1016/j.clpl.2026.100136

Yalçın, G. C., Kara, K., Özyürek, H., Simic, V., y Pamucar, D. (2026). *Benchmarking the financial performance of initial public offering companies via a Z score normalization - based MPSI - RBNAR hybrid approach*.

Yan, C., Qian, M., Chen, S., y Sun, T. (2026). From governance metrics to market signals : a sustainability-aligned Balanced Scorecard for private higher education groups. *Journal of Marketing for Higher Education*, *1241*(May), 1–24. https://doi.org/10.1080/08841241.2026.2663426

Zelaya, V. O., y Obregón, N. del C. (2025). Plan de gestión empresarial con énfasis en modelo de gerencia sistémico y holístico del desarrollo territorial del sector lácteo de Olancho. *Latam*. https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3719